

## ANEXO II – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO

Este documento descreve atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos serviços que devem ser executados visando implementação da Solução de RH na modalidade On-Premise<sup>1</sup> (doravante chamada de SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BNB), entende-se como implementação o planejamento, instalação, configuração, parametrização, migração de dados, integração, customização, operação assistida, treinamento, dentre demais serviços necessários para a execução plenamente do software.

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

Os serviços de planejamento e gestão em consonância com as referências de gerenciamento de Projeto preconizadas pelo Guia de Melhores Práticas de Gerenciamento de Projetos PMBOK® (Project Management Body of Knowledge), 6ª Edição, do PMI (*Project Management Institute*).

O Plano de Gerenciamento do Projeto, os planos auxiliares e os demais entregáveis elaborados no curso do Projeto pela CONTRATADA devem ser produzidos, em português, específico para a SOLUÇÃO a ser implantada, com conteúdo explicativo e entregue em formato digital de forma que permita à equipe do BNB realizar edição nos conteúdos, se for necessário. Todos esses documentos serão de propriedade do BNB.

Todos os serviços tratados neste anexo poderão ser apoiados por uma consultoria especializada na SOLUÇÃO, inclusive refletindo nos demais anexos.

Os serviços necessários para implementação da SOLUÇÃO serão conduzidos de acordo com a estratégia a seguir:

- 1.1. Planejar o projeto para implementação da SOLUÇÃO;
- 1.2. Executar o projeto, composto das seguintes atividades:
  - Gerenciar o Projeto;
  - Instalar e manter atualizada a solução nos ambientes computacionais do BNB;
  - Efetivar a análise e elaborar o desenho funcional e técnico da SOLUÇÃO;
  - Configurar, Parametrizar e Customizar a SOLUÇÃO e seus componentes;
  - Testar a SOLUÇÃO;
  - Gerir a mudança organizacional;
  - Integrar a SOLUÇÃO aos sistemas do BNB;
  - Migrar dados entre a SOLUÇÃO e os sistemas do BNB;
  - Treinar e prover transferência de conhecimento à Equipe do BNB;
  - Implantar a SOLUÇÃO;
  - Estabilizar a SOLUÇÃO após implantação (operação assistida).
- 1.3. Monitorar e controlar o projeto;
- 1.4. Encerrar o Ciclo \ Projeto.

---

<sup>1</sup> *On-Premise*: modelo no qual o software é instalado localmente no ambiente da empresa contratante da solução, ou seja, a implantação vai requer a instalação do programa em seus servidores/computadores.

## **2. PLANEJAR O PROJETO PARA IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

- 2.1. A CONTRATADA deverá executar atividade de Planejamento do Projeto para implementação da SOLUÇÃO seguindo as melhores práticas da 6ª Edição proposto no PMBOK do PMI e métodos ágeis. Prevendo implantação da SOLUÇÃO em ciclos de implementação.
  - 2.1.1. O objetivo desta fase consiste em preparar o planejamento detalhado das demais etapas do Projeto de Implantação da SOLUÇÃO.
  - 2.1.2. Nesta fase, as equipes do BNB (funcionários do BNB e, possivelmente, uma consultoria) e da CONTRATADA irão trabalhar em conjunto na confirmação dos objetivos do Projeto e da estratégia de implantação, de refinamento do plano de trabalho, de acompanhamento, de realização de testes, de migração, de integração, de riscos e de estabilização da solução do projeto.
- 2.2. A CONTRATADA deverá:
  - 2.2.1. Montar equipe de implementação;
  - 2.2.2. Desenvolver o plano de gerenciamento do projeto;
  - 2.2.3. Planejar o gerenciamento do escopo e requisitos;
  - 2.2.4. Criar EAP;
  - 2.2.5. Planejar o gerenciamento do cronograma;
  - 2.2.6. Planejar o gerenciamento da qualidade;
  - 2.2.7. Planejar o gerenciamento dos recursos;
  - 2.2.8. Planejar o gerenciamento das comunicações;
  - 2.2.9. Planejar o gerenciamento dos riscos;
  - 2.2.10. Planejar as respostas aos riscos;
  - 2.2.11. Planejar o engajamento das partes interessadas;
  - 2.2.12. Planejar os ciclos dos Testes Unitários, Testes de Cenários, Testes Integrados, Testes de Homologação, Testes de Stress e Performance e Testes de Regressão;
  - 2.2.13. Planejar a execução e o controle de todas as atividades elencadas neste item;
  - 2.2.14. Entregar, de forma detalhada, toda a metodologia a ser utilizada pela CONTRATADA para implementação da SOLUÇÃO;
  - 2.2.15. Treinar a equipe do BNB em alguns treinamentos iniciais.
- 2.3. As atividades elencadas no item 2.2 estão associadas aos entregáveis abaixo:
  - 2.3.1. Plano de Gerenciamento do Projeto;
  - 2.3.2. Plano de Gerenciamento do Escopo;
  - 2.3.3. Cronograma da implementação da SOLUÇÃO com marcos de implantação por ciclos de implementação e módulos da SOLUÇÃO;
  - 2.3.4. Roadmap de entregas, contendo descrição de todos os entregáveis, data prevista de conclusão da entrega;
  - 2.3.5. Estrutura Analítica do Projeto (EAP);
  - 2.3.6. Plano de comunicações;

- 2.3.7. Estrutura organizacional do projeto;
  - 2.3.8. Plano de gerenciamento de Riscos com repostas aos riscos;
  - 2.3.9. Plano de gerenciamento das partes interessadas e registro das partes interessadas;
  - 2.3.10. Plano de mobilização e organização das frentes de trabalho para execução das atividades do Projeto;
  - 2.3.11. Plano de transição prevendo a implantação da solução em ambiente produtivo, incluindo a estratégia e o cronograma de atividades, visando à transição da SOLUÇÃO para o ambiente produtivo, referente a cada uma das entregas previstas nos ciclos de implementação (cronograma) e aderente ao Anexo V – Etapas da Implementação da SOLUÇÃO;
  - 2.3.12. Plano de transferência dos serviços para a equipe do BNB de prestação dos Serviços de Sustentação da Solução (Suporte e Manutenção), Anexo VIII - Especificação dos Serviços de Sustentação;
  - 2.3.13. Plano de Recuperação de Desastre da Solução aderente à realidade do BNB: Backup/Recovery e de Contingência;
  - 2.3.14. Plano de instalação da solução e atualizações periódicas;
  - 2.3.15. Plano de gestão de mudanças;
  - 2.3.16. Plano de treinamento e transferência do conhecimento;
  - 2.3.17. Plano de gestão das mudanças organizacionais;
  - 2.3.18. Plano de gestão da qualidade;
  - 2.3.19. Plano de Testes;
  - 2.3.20. Documento com o detalhamento da metodologia a ser utilizada para implementação;
  - 2.3.21. Registros de treinamentos iniciais executados e aceitos.
- 2.4. O planejamento do projeto para implementação da SOLUÇÃO deverá ser finalizado com a devida validação pelo BNB no prazo de até 60 dias a partir da assinatura do contrato.
- 2.4.1. O planejamento do projeto para implementação da SOLUÇÃO deverá ser entregue (todos os entregáveis, item 2.3) ao BNB em até 40 dias a partir da assinatura do contrato.
  - 2.4.2. Após o recebimento de todos os artefatos gerados referentes ao planejamento do projeto, o BNB deverá validar o(s) entregável (is) em até 10 (dez) dias. No intervalo de tempo que faltar para completar os 60 dias, poderão ocorrer iterações com a CONTRATADA. Durante esse processo:
    - a) Havendo divergências e/ou inconsistências, o BNB reportará as recomendações de ajustes à CONTRATADA, devendo esta entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados em até 3 (três) dias a partir da devolução do BNB, desde que este prazo de ajuste não comprometa os 60 dias do item 2.4;
    - b) Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que todo o planejamento, inclusive validação do BNB, não comprometa os 60 dias do item 2.4.
  - 2.4.3. Após a validação, o BNB emitirá um Termo de Aceitação Definitiva do Planejamento (TADP). Este termo autoriza a CONTRATADA a faturar os serviços de planejamento do projeto.

2.4.4. O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado nos itens 2.4.1 e 2.4.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.

2.5. Disposições gerais:

2.5.1. O planejamento do projeto deverá levar em consideração ciclos de implementação:

- a) A contratada deverá especificar o escopo de cada ciclo de implementação (entregas) tomando como referência o escopo do projeto (Anexo III - Especificações dos requisitos funcionais e Anexo IV - Especificações dos requisitos técnicos);
- b) A cada ciclo de implementação deverá ocorrer Reunião de Abertura (*KickOff*), onde será apresentado ao BNB o refinamento do planejamento detalhado das atividades do referido ciclo, incluindo equipe alocada e os respectivos prazos de execução, levando em consideração as lições apreendidas do(s) ciclo(s) anterior(es).
- c) Caso estas premissas não possam ser atendidas, deverá ser solicitado ao BNB a alteração dessas premissas com a devida justificativa. Podendo o BNB, aceitar ou não a solicitação da CONTRATADA.

2.5.2. Todos os planos devem ser mantidos e atualizados durante a execução do projeto.

2.5.3. O *Roadmap* de entregas:

- a) Todos os artefatos (entregáveis) elencados neste anexo devem constar no *roadmap* de entregas, inclusive as entregas mensais;
- b) Deve ser elaborado em consonância com o cronograma, metodologia da CONTRATADA e prever ciclos de implementação. Não serão permitidas datas de entregas agrupadas próximo ao final da fase/ciclo destoantes das expectativas do BNB;
- c) Deve ser assinado pela CONTRATADA e BNB;
- d) Será utilizado como referência para cobrança dos prazos (apurção dos SLAs, item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo);
- e) Poderá ser alterado com as devidas justificativas fornecidas pela CONTRATADA e com o aceite do BNB. Nesse caso, os novos prazos acordados serão utilizados como referência para acompanhamento de prazos e aplicação de cumprimento dos níveis mínimo de serviço (apurção dos SLAs, item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo) a partir da data do aceite do BNB, ou seja, não retroagirá no tempo para eventos já ocorridos e/ou apurados.

2.5.4. A CONTRATADA deverá apresentar a Estrutura Analítica do Projeto (EAP), cronograma macro e detalhado das fases, macroatividades, tarefas e entregáveis do Projeto, com aderência às melhores práticas do PMI e métodos ágeis, atentando para:

- a) A Estrutura Analítica do Projeto (EAP) a ser elaborada pela CONTRATADA deverá contemplar as informações do Anexo V – Etapas da Implementação da SOLUÇÃO;
- b) Os cronogramas macro e detalhado a serem elaborados pela CONTRATADA deverão contemplar as informações de esforço, recursos, dependências e duração dos ciclos de implementação.

- 2.5.5. A CONTRATADA deverá prever no plano de gerenciamento do cronograma as atividades necessárias para gerenciar o término pontual do projeto dentre essas:
- a) Definir as atividades macro - Processo de identificação e documentação das ações específicas a serem realizadas para produzir as entregas do projeto;
  - b) Sequenciar as atividades - Processo de identificação e documentação dos relacionamentos entre as atividades do projeto;
  - c) Estimar as durações das atividades - Processo de estimativa do número de períodos de trabalho que serão necessários para terminar atividades individuais com os recursos estimados;
  - d) Desenvolver o Cronograma - Processo de análise de sequências de atividades, durações, requisitos de recursos e restrições de cronograma para criar o modelo de cronograma do projeto para execução, monitoramento e controle do mesmo.
- 2.5.6. O planejamento dos riscos conduzido pela CONTRATADA deverá conter os processos de condução do (a): planejamento, identificação, análise, planejamento das respostas, implementação das respostas e monitoramento dos riscos do projeto. Prevendo pelo menos as seguintes atividades:
- a) Identificar os riscos - É o processo de identificação dos riscos individuais do projeto, bem como fontes de risco geral do projeto, e de documentar suas características;
  - b) Realizar a análise qualitativa dos riscos – É o processo de priorização de riscos individuais do projeto para análise ou ação posterior, através da avaliação de sua probabilidade de ocorrência e impacto, assim como outras características;
  - c) Realizar a análise quantitativa dos riscos – É o processo de analisar numericamente o efeito combinado dos riscos individuais identificados no projeto e outras fontes de incerteza nos objetivos gerais do projeto;
  - d) Planejar as respostas aos riscos – É o processo de desenvolver alternativas, selecionar estratégias e acordar ações para lidar com a exposição geral de riscos, e também tratar os riscos individuais do projeto.
- 2.5.7. O Plano de transição, o Plano de Recuperação de Desastre da Solução, e o Plano de transferência dos serviços para a equipe de prestação dos Serviços de Suporte e Manutenção da SOLUÇÃO deverão ser elaborados em uma versão preliminar no serviço "Planejar o projeto para implementação da solução ", no entanto, devem estar totalmente concluídos e validados pela equipe do BNB em até 30 dias antes da SOLUÇÃO entrar em produção.
- 2.5.8. O Plano de Testes e o Plano de gestão das mudanças organizacionais deverão ser elaborados em uma versão preliminar nesta fase", no entanto, devem estar totalmente concluídos e validados pela equipe do BNB em consonância com a metodologia da CONTRATADA e os serviços descritos neste anexo.
- 2.5.9. A CONTRATADA deverá prover o plano de treinamento, que deve ser utilizado para execução dos treinamentos da SOLUÇÃO e transferência de conhecimento a equipe do BNB, este pode ser elaborado em uma versão preliminar nesta fase, tendo a premissa de estar totalmente concluído e validado pelo BNB em até 30 (trinta) dias antes da previsão do início dos treinamentos e transferência de conhecimento, este plano deve estar em

consonância ao Anexo II.d - Especificação dos Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento.

- 2.5.10. A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de Gerenciamento do Projeto utilizado pelo BNB. Salvo a possibilidade de usar outra ferramenta indicada pela CONTRATADA, desde que não haja custos adicionais e que seja previamente autorizado pelo BNB.
- 2.5.11. A estrutura organizacional do projeto deverá ser estabelecida, contemplando as melhores práticas do PMI, devendo ser discriminado:
  - a) Relação hierárquica dessa estrutura com a estrutura organizacional do BNB, visando dar a necessária autonomia para a equipe de desenvolvimento do Projeto;
  - b) Atribuições e responsabilidades dos participantes da equipe do Projeto, incluindo empregados do BNB e profissionais alocados pela CONTRATADA.
- 2.5.12. O Plano de mobilização deve contemplar, dentre outros, a relação dos recursos humanos envolvidos por entrega / ciclo de implementação, indicando qualificação e perfil profissional por parte da equipe da CONTRATADA.
  - a) A CONTRATADA é responsável pela identificação, definição e comunicação dos padrões a serem utilizados na execução do Projeto.
  - b) O referido plano deverá indicar período em que funcionários do BNB deverão ser alocados por área de conhecimento.
- 2.5.13. No que tange a montagem da equipe, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais especializados de acordo com os perfis do Anexo VI - Perfis e Qualificações dos Profissionais, mediante comprovada capacitação e experiência técnica nas atividades correspondentes a cada ciclo de implementação da SOLUÇÃO em consonância com o Plano de mobilização;
- 2.5.14. O Documento com o detalhamento da metodologia a ser utilizada para implementação deve conter, dentre outras:
  - a) Descrição das fases, atividades e artefatos a serem gerados para implementação da SOLUÇÃO;
  - b) A identificação das fases na metodologia em que os entregáveis deste anexo serão elaborados;
- 2.5.15. Os treinamentos a serem requeridos na fase de planejamento e que devem compor o documento "Registros de treinamentos iniciais executados e aceitos" são:
  - a) Treinamento na metodologia de implementação da CONTRADATA de forma que o BNB possa acompanhar a execução do projeto. Este treinamento será realizado em 1 turma com 16 horas-aula para até 15 participantes.
  - b) Treinamentos nos principais cenários contidos no escopo desta contratação de forma que os usuários possam entender de forma macro o funcionamento da aplicação. Estes treinamentos serão realizados em 3 turmas distintas (conteúdos distintos), com 16 horas-aula a turma para até 10 participantes\turma.
  - c) Treinamentos referente a arquitetura da SOLUÇÃO, forma de parametrização e configuração, linguagem de programação, banco de dados utilizados pela SOLUÇÃO envolvendo, inclusive apresentação macro do modelo de dados. Objetivo é proporcionar uma capacitação inicial à equipe da TI. Estes treinamento serão realizados em 3 turmas

distintas (conteúdos distintos) divididas por assunto com 16 horas-aula por turma de até 15 participantes/turma;

- 2.5.16. Todos os treinamentos descritos no item 2.5.15 serão prestados sem custo adicional ao BNB. Estes não fazem parte do escopo dos serviços do Anexo II.d - Especificação dos serviços de treinamento e transferência de conhecimento.
- 2.5.17. Os modelos de formulários (*templates*) utilizados como documentação das entregas previstas para cada etapa do trabalho e as alterações necessárias devem ser gerenciados pela CONTRATADA e previamente aprovados pelo BNB.

### **3. EXECUTAR O PROJETO**

3.1. Trata-se do processo realizado para concluir o trabalho definido no plano de gerenciamento do projeto que visa satisfazer os seus requisitos. Envolve, dentre outras, coordenar recursos, gerenciar o engajamento das partes interessadas, integrar e executar as atividades do projeto em conformidade com o plano de gerenciamento do projeto.

3.2. A CONTRATADA deve **Gerenciar o projeto de implementação da SOLUÇÃO** atentando aos planos definido no item 2, e deverá estabelecer um fluxo de trabalho com o intuito de disciplinar o acompanhamento das frentes de trabalho do Projeto de Implantação da SOLUÇÃO.

3.2.1. Nesta fase há as seguintes atividades principais:

- a) Orientar e gerenciar o trabalho do projeto;
- b) Gerenciar o conhecimento do projeto;
- c) Gerenciar a qualidade;
- d) Gerenciar as comunicações;
- e) Implementar respostas aos riscos;
- f) Desenvolver e Gerenciar a equipe do projeto;
- g) Gerenciar o engajamento das partes interessadas;
- h) Realizar a documentação de todos os produtos do Projeto e efetuar o registro em atas das decisões tomadas;
- i) Gerenciar as transições e promover os aceites entre as fases e etapas do Projeto;
- j) Participar de reuniões (todos os membros necessários e no transcorrer do projeto);
- k) Manter os planos de projeto atualizados.

3.2.2. As atividades elencadas no item 3.2.1 estão associadas aos seguintes entregáveis com periodicidade mensal:

- a) Relatório de solicitações de mudanças;
- b) Atas de reuniões (assinadas);
- c) Relatório com o registro de riscos e acompanhamento da implementação das ações mitigadoras;
- d) Atualização dos documentos do projeto, inclusive os planos elaborados na fase de planejamento, se houver;
- e) Relatório de qualidade, documentos de testes e avaliação.

3.2.3. Disposições gerais:

- 3.2.3.1 Os artefatos deverão ser entregues mensalmente, e deve ocorrer até o 7º dia do mês subsequente à realização das atividades.
- 3.2.3.2 A validação pelo BNB dos artefatos gerados ocorrerá em até 5 dias após recebimento do entregável.
- a) Havendo divergências e/ou inconsistências, o BNB reportará a CONTRATADA as recomendações de ajustes devendo esta entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados em até 3 dias a partir da devolução do BNB.
  - b) Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que não ultrapasse o 15º dia do mês subsequente à realização das atividades.
- 3.2.3.3 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado nos itens 3.2.3.1 e 3.2.3.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
- 3.2.3.4 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 BNB.
- a) Caso haja alterações nas datas de implantação da SOLUÇÃO e/ou atrasos no *Roadmap* de entregas ocasionadas em decorrência de ações da CONTRATADA, o BNB se reserva ao direito de aplicar as sanções contratuais cabíveis.
- 3.2.3.5 No decorrer da execução do Projeto as eventuais necessidades de Solicitações de Mudança (SMs) ou Change Requests (CRs) deverão ser submetidas ao controle integrado de mudanças do Projeto, Anexo X - Governança do Projeto.
- 3.2.3.6 Se a ferramenta de Gerenciamento do Projeto utilizada for a indicada pela CONTRATADA (item 2.5.10), a CONTRATADA deverá prover capacitação para equipe do BNB na referida ferramenta sem qualquer custo adicional.
- 3.3. A CONTRATADA deve **Instalar e manter atualizada a SOLUÇÃO** nos ambientes computacionais do BNB atentando aos planos definido no item 2, e deverá estabelecer um fluxo de trabalho com o intuito de manter atualizada a SOLUÇÃO.
- 3.3.1. Contém as principais atividades:
- a) Refinar o planejamento da instalação / atualização da SOLUÇÃO nos ambientes do BNB;
  - b) Seguir o plano de instalação / atualização da SOLUÇÃO nos ambientes computacionais do BNB de desenvolvimento e qualidade;
  - c) Realizar os procedimentos de instalação / atualização dos produtos de software que integram a SOLUÇÃO nos ambientes computacionais de desenvolvimento e qualidade do BNB;
  - d) Fornecer documentação / artefatos necessários à execução dos procedimentos de instalação/configuração/atualização dos produtos de software que integram a SOLUÇÃO.
  - e) Acompanhar os procedimentos de instalação / atualização no ambiente produtivo do BNB;



- f) Prover as licenças de software e componentes que façam parte da SOLUÇÃO em consonância aos requisitos (Anexo III - Especificações dos requisitos funcionais e Anexo IV - Especificações dos requisitos técnicos) e especificações do Anexo VII - Especificação das Estimativas e Manutenção das Licenças.
- g) Verificar o dimensionamento dos servidores e demais equipamentos necessários para processamento da SOLUÇÃO;
- h) Suprir o BNB com toda a orientação técnica necessária à instalação / atualização das versões da SOLUÇÃO e seus componentes nos ambientes do BNB: desenvolvimento, qualidade e produção;
- i) Assegurar que os módulos e ferramentas requeridos para realização dos serviços de implementação de cada entrega da SOLUÇÃO estejam devidamente instalados e atualizados;
- j) Realizar toda atualização e/ou manutenção de componentes de *software* da SOLUÇÃO requerida durante a execução dos serviços de implementação;
- k) Avaliar mensalmente *releases* de atualização da SOLUÇÃO disponibilizada pela Fabricante da SOLUÇÃO.

3.3.2. As atividades elencadas no item 3.3.1 estão associadas aos entregáveis abaixo, o qual deve ocorrer:

3.3.2.1 No prazo de até 90 (noventa) dias após autorização do BNB:

- a) Plano de instalação da SOLUÇÃO (atualizado);
- b) Documentações / artefatos (plano de implantação e de arquitetura) necessários à execução dos procedimentos de instalação/atualização dos produtos de software que integram a SOLUÇÃO;
- c) Documento de aceite da área técnica do BNB comprovando a instalação da SOLUÇÃO nos ambientes do BNB: desenvolvimento e teste/qualidade;
- d) Lista de licenças, suporte técnico e direito de atualização de versão deverão ser adquiridos pela CONTRATADA junto ao Fabricante da SOLUÇÃO, em nome do BNB. A lista de licenças deve contemplar uma breve descrição, tipo de licenças (nominada ou flutuante), finalidade e em quais cenários serão utilizadas;
- e) Relatório de análise do dimensionamento dos servidores e demais equipamentos necessários para o pleno funcionamento nos ambientes do BNB: desenvolvimento, qualidade e produção;

3.3.2.2 Mensalmente após instalação do subitem 3.3.2.1:

- a) Plano de atualização (upgrade) da SOLUÇÃO (atualizado);
- b) Documentações / artefatos necessários à execução dos procedimentos de atualização dos produtos de software que integram a solução;
- c) Documento de aceite da área técnica do BNB comprovando a atualização da SOLUÇÃO nos ambientes do BNB: desenvolvimento e teste/qualidade.

3.3.3. Possibilidade de serviços de locação a ser disponibilizado pela CONTRATADA:

- 3.3.3.1 Caso o BNB não disponibilize a infraestrutura em tempo hábil, a CONTRATADA deverá fornecer serviço de locação de Ambiente de Desenvolvimento mediante formalização do BNB.
- A CONTRATADA terá o prazo de 90 (noventa) dias após autorização do BNB para disponibilizar o ambiente de desenvolvimento com a SOLUÇÃO e os softwares básicos instalados e configurados;
  - Serviços de desenvolvimento serão realizados no ambiente da CONTRATADA, até que o BNB disponibilize a estrutura necessária e comunique formalmente à CONTRATADA;
  - Serviço com duração máxima de 12 meses;
  - O desembolso ocorrerá mensalmente enquanto durar este serviço, sendo proporcional à quantidade de dias utilizados durante o mês de referência.
- 3.3.3.2 A comprovação da prestação do serviço ocorrerá mediante relatório mensal, destacando o índice de disponibilidade do ambiente locado, fator que influenciará no desembolso desse serviço.
- 3.3.3.3 A CONTRATADA deverá providenciar hardware e todo software básico necessário à execução completa do ambiente de desenvolvimento \ testes.
- 3.3.3.4 A CONTRATADA deverá prever neste serviço de locação, toda a gestão, monitoramento e segurança do referido ambiente.
- 3.3.3.5 Qualquer problema que afete este ambiente, tipo lentidão, Indisponibilidade dentre outros, não será justificativa aceita para atraso no projeto.
- 3.3.3.6 Enquanto durar a locação da infraestrutura da CONTRATADA, a SOLUÇÃO deve ser mantida atualizada neste ambiente.
- 3.3.3.7 Mesmo instalando a SOLUÇÃO em ambiente externo ao BNB, a CONTRATADA terá a responsabilidade de verificar o dimensionamento dos servidores e demais equipamentos necessários para processamento da SOLUÇÃO e de prover a lista de licenças, suporte técnico e direito de atualização de versão junto ao Fabricante da SOLUÇÃO, em consonância com os dispositivos do subitem 3.3.1.
- 3.3.3.8 Instalação da solução no ambiente da CONTRATADA não desobriga a instalação no ambiente do BNB, que deverá ocorrer, após comunicação formal pelo BNB, no prazo de 90 (noventa) dias em consonância com o subitem 3.3.2.1.
- 3.3.4. Disposições gerais:
- 3.3.4.1 A entrega dos artefatos dos itens 3.3.2.1 e 3.3.2.2 deve ocorrer, respectivamente, até o 90º (nonagésimo) dia a contar da autorização do BNB e até o 7º (sétimo) dia do mês subsequente à realização das atividades.
- 3.3.4.2 A validação pelo BNB dos artefatos gerados no item 3.3.2.1 ocorrerá em até 5 (cinco) dias após recebimento do entregável.
- Havendo divergências e/ou inconsistências, o BNB reportará a CONTRATADA as recomendações de ajustes devendo esta entregar nova versão do documento com os ajustes efetivados em até 3 (três) dias a partir da devolução do BNB.

- 3.3.4.3 A validação pelo BNB dos artefatos gerados no item 3.3.2.2 (mensalmente) ocorrerá em até 5 (cinco) dias após recebimento do entregável.
- Havendo divergências e/ou inconsistências, o BNB reportará a CONTRATADA as recomendações de ajustes devendo esta entregar nova versão do documento com os ajustes efetivados em até 3 (três) dias a partir da devolução do BNB.
  - Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que não ultrapasse o 15º dia do mês subsequente à realização das atividades.
- 3.3.4.4 O não atendimento pela CONTRATADA aos prazos especificados nos itens 3.3.2 e 3.3.3 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
- 3.3.4.5 A atividade "Avaliar mensalmente as *releases* de atualização da SOLUÇÃO disponibilizada pela proprietária da SOLUÇÃO", deve:
- Gerar um plano de atualização, contendo:
    - Os impactos na solução/projeto e impactos caso o BNB opte pela não aplicação da *release* (novidades) nos ambientes do BNB;
    - As *releases* de atualização da SOLUÇÃO contendo, principalmente, as alterações da *release*; e
    - Data da liberação da *release* pela Fabricante da SOLUÇÃO.
  - Disponibilizar documento, citado na alínea "a" do item 3.3.4.5, para validação do BNB;
  - Ser submetida à decisão do BNB sobre a atualização da *release* nos seus ambientes computacionais: desenvolvimento, qualidade e produção;
- 3.3.4.6 A CONTRATADA não poderá aplicar nenhuma atualização nos ambientes computacionais sem a autorização prévia do BNB;
- 3.3.4.7 Visando a racionalidade do projeto, será definido em comum acordo, BNB e CONTRATADA, uma data de corte em que não será realizada a verificação de novas atualizações da SOLUÇÃO de forma a não comprometer o andamento do projeto, ficando a CONTRATADA obrigada a retomar esta atividade após a implantação da versão no ambiente de produção do BNB ou solicitação do BNB revogando a decisão.
- 3.3.4.8 Os procedimentos de instalação e atualização da SOLUÇÃO em ambiente produtivo devem ser realizados de acordo com o processo de Gerenciamento de Mudanças existente no BNB.
- 3.3.4.9 No caso da necessidade de instalação prévia de software básico ou de apoio (ex. sistema operacional, sistema gerenciador de BNB de dados, servidor web, etc.), devem ser observados os seguintes procedimentos:
- Detalhamento técnico do software e respectiva versão a ser instalada;
  - Solicitação da instalação do software, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias para execução pela equipe do BNB;

- c) Apoio técnico de profissionais da CONTRATADA durante os procedimentos de instalação do software;
- d) Não poderá gerar custos adicionais ao BNB.

3.3.4.10 O Relatório de análise do dimensionamento citado no item 3.3.2.1 deve:

- a) Ser elaborado visando, sempre que possível, à utilização de hardware existente no BNB. Caso isto não seja possível, deverá ser demonstrada a real necessidade por meio de relatório técnico, explicitando as justificativas e reais necessidades;
- b) Validar se o ambiente computacional (desenvolvimento, teste/qualidade e produção) do BNB atende ao pleno funcionamento da aplicação, caso contrário, deve explicitar a estrutura que o BNB precisa adquirir.

3.4. A CONTRATADA deve **Efetivar a análise e elaborar o desenho funcional e técnico da solução** providenciando 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.

3.4.1. Seguir metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:

- a) Detalhar os requisitos funcionais e não funcionais;
- b) Detalhar a arquitetura de sistemas e integrações;
- c) Identificar e analisar as customizações;
- d) Realizar o planejamento das atividades de preparação de saneamento e migração de dados;
- e) Definir como os componentes da SOLUÇÃO serão mapeados e integrados com a arquitetura técnica atual do BNB;
- f) Desenhar os futuros processos de negócios a serem suportados pela SOLUÇÃO, definindo os papéis e responsabilidades;
- g) Refinar plano de testes definindo a abordagem dos testes e as métricas de resultado esperadas;
- h) Avaliar os requerimentos de negócios para iniciar o desenvolvimento dos testes e resultados esperados;
- i) Realizar 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;
- j) Demonstrar as possibilidades de integração da SOLUÇÃO nativa entre seus módulos, adotando a opção mais adequada para as implementações que serão realizadas em comum acordo com o BNB;
- k) Fornecer mapa de integração dos processos futuros definidos na fase de desenho bem como entre os processos da SOLUÇÃO e os sistemas legados. Referido mapa de integração dos processos deve representar graficamente todas as integrações dos fluxos dos processos que envolvem a SOLUÇÃO.

3.4.2. As atividades elencadas no item 3.4.1 estão associadas aos entregáveis abaixo, as quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de

implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas:

- a) Desenho dos processos de negócio;
- b) Especificações funcionais e técnicas necessárias à execução dos serviços de implementação da SOLUÇÃO;
- c) Mapeamento das integrações;
- d) Modelo de dados e Dicionário de dados, da SOLUÇÃO;
- e) Informações relacionadas a banco de dados (estimativa de tamanho e de crescimento da base de dados, frequência de atualização, requisitos de memória e armazenamento);
- f) Mapa de integração dos processos, gráfico com todas as integrações dos fluxos dos processos que envolvem a SOLUÇÃO;
- g) Especificação da arquitetura da SOLUÇÃO, contemplando o diagrama da representação arquitetural; decomposição em subsistemas e pacotes ou camadas, descrição da segurança da SOLUÇÃO;
- h) Plano de testes;
- i) Plano de saneamento e migração de dados, em consonância com o Anexo II.c - Especificações dos serviços de migração e higienização de dados;
- j) Relatório com as customizações aprovadas.

#### 3.4.3. Disposições gerais:

3.4.3.1 Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.

3.4.3.2 O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo de até 10 dias para o BNB realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.

a) As entregas relacionadas ao "Desenho dos processos de negócio" e "Especificações funcionais e técnicas necessárias à execução dos serviços de implementação da SOLUÇÃO" serão validadas pelo BNB em até 50% do tempo despendido na elaboração desses artefatos, tendo um tempo mínimo de 20 dias para validação.

3.4.3.3 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 3.4.3.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.

3.5. A CONTRATADA deve **Configurar, Parametrizar e Customizar a SOLUÇÃO e seus componentes** conforme metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA.

3.5.1. Sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:

3.5.1.1 Efetuar as configurações, parametrizações e desenvolvimentos necessários em consonância aos requisitos técnicos e funcionais;

3.5.1.2 Desenvolver os planos de testes, identificando os cenários de negócio, as condições de teste e os scripts de teste para realizar os testes de integração e de aceitação do usuário de forma a assegurar a qualidade das funcionalidades e integrações da SOLUÇÃO;

- 3.5.1.3 Definir a configuração e os procedimentos para gestão do ambiente de testes;
  - 3.5.1.4 Elaborar e/ou atualizar toda documentação técnica relacionada à configuração, parametrização e customização da solução e seus componentes;
  - 3.5.1.5 Maximizar o uso de recursos nativos da SOLUÇÃO, minimizando as customizações por meio de novos desenvolvimentos;
  - 3.5.1.6 Implementar na SOLUÇÃO as integrações com sistemas do BNB e entidades externas ao BNB de acordo com as informações descritas no Anexo II.b - Especificações dos serviços de integração com os sistemas legados;
  - 3.5.1.7 Realizar atividades de migração e higienização de dados dos sistemas legados do BNB de acordo com as informações descritas no Anexo II.c - Especificações dos serviços de migração e higienização de dados;
  - 3.5.1.8 Documentar e controlar as versões dos códigos-fonte, executáveis e documentos da SOLUÇÃO pertinentes ao Projeto de Implantação da Solução;
  - 3.5.1.9 Desenvolver eventuais códigos oriundos de customizações necessários, após ser submetida para análise do BNB (Anexo X - Governança do projeto) acompanhados de justificativa técnica e esforço requerido para implementação.
- 3.5.2. As atividades elencadas no item 3.5.1 estão associadas aos entregáveis abaixo, os quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas:
- a) Evidência que a SOLUÇÃO está preparada para a fase de testes atendendo aos requisitos pertinentes ao escopo do ciclo de implementação em questão;
  - b) Evidência da definição dos perfis de acesso na SOLUÇÃO;
  - c) Documentação técnica relacionada à configuração, parametrização e customização da solução e seus componentes;
  - d) Planos de testes atualizados;
  - e) Manual de utilização da SOLUÇÃO (Manual do Usuário);
  - f) Documento descrevendo as configurações necessárias para garantir alta disponibilidade e performance baseado em cenários de quantidade máxima de sessões concorrentes.
  - g) Documento descrevendo os procedimentos de administração da SOLUÇÃO (manual do módulo de administração).
- 3.5.3. Disposições gerais:
- 3.5.3.1 Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
  - 3.5.3.2 O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo de até 15 dias para o BNB realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.

- 3.5.3.3 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado nos itens 3.5.3.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
  - 3.5.3.4 Caso seja identificada customização para atender determinado requisito, mas que tal requisito poderia ter sido atendido utilizando aplicação nativa da SOLUÇÃO com uso de parametrização e/ou configuração, a CONTRATADA deverá refazer todos os serviços que serão ou que foram implementados para atender ao requisito sem nenhum ônus para o BNB.
  - 3.5.3.5 As eventuais necessidades de customizações exigindo novos desenvolvimentos de códigos deverão ser submetidas para análise do BNB (Anexo X - Governança do projeto), acompanhadas de justificativa técnica e esforço requerido para implementação.
- 3.6. A CONTRATADA deve **Testar a SOLUÇÃO**, que tem o objetivo de avaliar ou verificar a aderência da SOLUÇÃO aos requisitos funcionais e não funcionais definidos no Anexo III - Especificações dos requisitos funcionais e Anexo IV - Especificações dos requisitos técnicos.
- 3.6.1. Seguir a metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:
    - 3.6.1.1 Definir os Casos de Testes, Cenários de Testes e Sequências de Testes;
    - 3.6.1.2 Operacionalizar e gerir a evolução dos Casos de Testes, Cenários de Testes e Sequências de Testes definidos;
    - 3.6.1.3 Preparar e suportar o teste de aceitação do usuário para que os usuários-chave possam verificar se a SOLUÇÃO opera de acordo com o que foi definido e aprovado;
    - 3.6.1.4 Acompanhar, validar e aprovar o resultado dos testes;
    - 3.6.1.5 Refinar os Planos de Testes, identificando os cenários de negócio, as condições de teste e os scripts de teste para os testes de integração e de aceitação do usuário;
    - 3.6.1.6 Promover o envolvimento da equipe do BNB na execução, validação e aceite dos testes de acordo com os perfis funcionais dos usuários;
    - 3.6.1.7 Preparar e executar o teste de desempenho de forma que a SOLUÇÃO atenda as métricas de desempenho e qualidade, tais como tempo de resposta, disponibilidade, carga/produção e confiabilidade;
    - 3.6.1.8 Preparar e executar o teste integrado de forma que os diversos componentes que foram testados isoladamente nos testes unitários, funcionem de maneira correta, conforme especificado, quando integrados à SOLUÇÃO;
    - 3.6.1.9 Preparar e executar o teste de regressão, para verificar que mudanças introduzidas na SOLUÇÃO ao longo dos ciclos de implementação do Projeto (como por exemplo, correção de erros de código ou melhorias de funcionalidades) não afetarão as funcionalidades já testadas, consideradas corretas ou em produção. Neste teste, deverão ser testadas novamente não só as funcionalidades (ou componentes) diretamente afetadas pela mudança, mas todas as outras áreas envolvidas que apresentem potencial impacto pela alteração efetuada;
    - 3.6.1.10 Preparar e suportar os testes de paralelo do processamento da folha de pagamento;

- 3.6.1.11 Ajustar e resolver ocorrências de falhas, inclusive de integrações entre a SOLUÇÃO e os Sistemas do BNB;
  - 3.6.1.12 Apoiar a equipe do BNB nos Testes que forem necessários referentes ao escopo de cada entrega, simulando todos os procedimentos do ambiente produtivo do BNB;
  - 3.6.1.13 Criar scripts que permita a realização automatizada dos testes;
  - 3.6.1.14 Executar testes de stress e performance utilizando ferramenta de automatização de testes;
  - 3.6.1.15 Documentar os resultados dos testes, contemplando evidências dos casos executados bem como as respectivas validações pela equipe do BNB;
  - 3.6.1.16 Gerar e apresentar relatórios de acompanhamento dos testes informando os testes planejados x realizados, índices de corretude x defeito, percentual de evolução dos testes e a previsão de conclusão dos testes.
- 3.6.2. As atividades elencadas no item 3.6.1 estão associadas aos entregáveis abaixo, os quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela Contratada:
- 3.6.2.1 Documentação que autoriza a implantação, em ambiente produtivo, da SOLUÇÃO testada (ciclo de implementação), assinada pelas partes interessadas, inclusive implementadora;
  - 3.6.2.2 Evidências comprovando a realização de todos os testes previstos (casos de testes, cenários de testes, sequências de testes, testes unitários, teste de desempenho, teste de integração, teste de aceitação, teste de regressão, teste de migração de dados e testes de paralelo) com resultados obtidos;
  - 3.6.2.3 Relatório com indicadores dos testes, tipo: planejados x realizados, índices de corretude x defeito, percentual de evolução dos testes.
  - 3.6.2.4 Planos de testes atualizados e executados;
- 3.6.3. Disposições gerais:
- 3.6.3.1 Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
  - 3.6.3.2 O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo de até 10 dias para o BNB realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.
  - 3.6.3.3 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 3.6.3.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
  - 3.6.3.4 Os testes devem ser realizados por simulação de cenários de negócio completos, validando a operação correta e fluida dos diferentes procedimentos de trabalho, elementos de configuração e componentes desenvolvidos.
  - 3.6.3.5 O teste de aceitação do usuário deve incorporar a utilização dos perfis de acesso definitivos a serem usados em produção.



- 3.7. A CONTRATADA deve **Gerir a mudança organizacional** disciplinado no Anexo II.a - Especificações dos Serviços de Gestão da Mudança Organizacional.
- 3.7.1. As atividades deste item estão contemplados no Anexo II.a, inclusive contendo os entregáveis esperados.
- 3.7.2. As atividades elencadas no item 3.7.1 estão associadas aos impactos organizacionais relacionados à implantação da SOLUÇÃO, inclusive TI.
- 3.7.3. Disposições gerais:
- 3.7.3.1 Os artefatos puntuais tratados no Anexo II.a (subitem 2.2.1) deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
- 3.7.3.2 O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo de até 10 dias para o BNB realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.
- 3.7.3.3 Os artefatos periódicos tratados no Anexo II.a (subitem 2.2.2) deverão ser entregues trimestralmente ou mensalmente, conforme o caso. Essas entregas devem ocorrer até o 7º dia do mês subsequente à realização das atividades.
- 3.7.3.2.1 A validação pelo BNB dos artefatos gerados ocorrerá em até 5 dias após o recebimento do entregável.
- b) Havendo divergências e/ou inconsistências, o BNB reportará a CONTRATADA as recomendações de ajustes devendo esta entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados em até 3 dias a partir da devolução do BNB.
- c) Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que não ultrapasse o 15º dia do mês subsequente da entrega do artefato.
- 3.7.3.4 O não atendimento pela CONTRATADA dos prazos especificados no item 3.7.3 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
- 3.8. A CONTRATADA deve **Integrar a SOLUÇÃO aos sistemas do BNB**, que visa preparar a SOLUÇÃO para interagir com outros sistemas do BNB.
- 3.8.1. As atividades deste item estão contemplados no Anexo II.b - Especificações dos Serviços de Integração com os Sistemas Legados.
- 3.8.2. As atividades elencadas no item 3.8.1 estão associadas aos entregáveis no Anexo II.b - Especificações dos Serviços de Integração com os Sistemas Legados, o qual deve ocorrer em consonância com a metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela Contratada.
- 3.8.3. Disposições gerais:
- 3.8.3.1 As integrações deverão ser planejadas e realizadas de forma que ocorra o máximo de reaproveitamento. Sempre que possível, estas deverão ser implementadas como serviços, de forma genérica objetivando a reutilização por vários componentes, serviços e/ou sistemas.

- 3.8.3.2 Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
- 3.8.3.3 O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo para o BNB realizar validações, bem como, deve ser considerado também um tempo razoável para que a CONTRATADA ajuste possíveis divergências e/ou inconsistências.
- a) O BNB deve validar as entregas em até 50% do tempo despendido na elaboração desses artefatos, tendo um tempo mínimo de 20 dias para validação.
- 3.8.3.4 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 3.8.3.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
- 3.9. A CONTRATADA deve **Migrar dados entre a SOLUÇÃO e os sistemas do BNB**, que objetiva providenciar a migração de dados entre os sistemas do BNB e a SOLUÇÃO necessária à execução dos serviços de implementação da SOLUÇÃO.
- 3.9.1. A migração de dados deverá ser integrada com as outras fases do projeto, como por exemplo, a fase de testes de aceitação do usuário. E deve ser executada em consonância com a metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA.
- 3.9.2. As atividades deste item deverão ser realizadas de acordo com os procedimentos descritos no Anexo II.c - Especificações dos Serviços de Migração e Higienização de Dados.
- 3.9.3. Disposições gerais:
- 3.9.3.1 Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
- 3.9.3.2 O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo para o BNB realizar validações, bem como, deve ser considerado também um tempo razoável para que a CONTRATADA ajuste possíveis divergências e/ou inconsistências.
- a) O BNB deve validar as entregas em até 50% do tempo despendido na elaboração desses artefatos, tendo um tempo mínimo de 20 dias para validação.
- 3.9.3.3 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 3.9.3.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
- 3.10. A CONTRATADA deve **Treinar e prover transferência de conhecimento à Equipe do BNB**, que visa à capacitação das equipes envolvidas e dos usuários na SOLUÇÃO a ser implantada.
- 3.10.1. As atividades deste item deverão ser realizadas de acordo com os procedimentos descritos no Anexo II.d - Especificação dos Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento;
- 3.10.2. As atividades elencadas no item 3.10.1 estão associadas aos entregáveis no Anexo II.d - Especificação dos Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento à Equipe do BNB, onde os treinamentos na SOLUÇÃO

devem anteceder a fase de Operação Assistida do processo de desenvolvimento do ciclo de implementação (ver item 7).

3.10.3. Disposições gerais:

3.10.3.1 Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA.

3.10.3.2 O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo de até 5 dias para o BNB realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.

3.10.3.3 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 3.10.3.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.

3.11. A CONTRATADA deve **Implantar a SOLUÇÃO**, serviço que envolve preparar o ambiente para a entrada em produção da SOLUÇÃO, realizar a carga de dados através de um plano de migração e fazer a transferência da responsabilidade pela operação e manutenção da SOLUÇÃO para a equipe de serviços de suporte e manutenção.

3.11.1. Seguir a metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela Contratada sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:

3.11.1.1 Apoiar na aprovação da prontidão da organização para entrada em produção;

3.11.1.2 Revisar todos os planos necessários para implantação da SOLUÇÃO no ambiente de produção do BNB;

3.11.1.3 Testar / Simular / Executar o Plano de transição;

3.11.1.4 Realizar os procedimentos manuais e de sistemas que permitam a execução coordenada e eficiente das cargas de dados em consonância com o plano de migração;

3.11.1.5 Supervisionar e direcionar as atividades para implantação da Solução no ambiente de produção;

3.11.1.6 Rever o plano de contingência, detalhando os procedimentos que permitam o restabelecimento do funcionamento da SOLUÇÃO, em ambiente produtivo, nos casos de indisponibilidade;

3.11.1.7 Rever a implementação do plano de backup e recovery, detalhando os procedimentos que permitam a recuperação de informações dos dados da SOLUÇÃO, de acordo com as políticas definidas pelo BNB;

3.11.1.8 Realizar testes que permitam validar a efetividade do Plano de recuperação de desastre da SOLUÇÃO (planos de backup / recovery e de contingência), bem como subsidiar as alterações identificadas como necessárias.

3.11.2. As atividades elencadas no item 3.11.1 estão associadas aos entregáveis abaixo, os quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA durante cada ciclo de implementação do projeto para que a SOLUÇÃO, ou partes dela, seja implantada no ambiente de produção do BNB:

3.11.2.1 Documento que comprove aprovação da prontidão do BNB para entrada em produção do ciclo de implementação;

- 3.11.2.2 Plano de transição atualizado juntamente com todos os artefatos necessários à implantação da SOLUÇÃO em ambiente de produção;
  - 3.11.2.3 Plano de transferência dos serviços atualizado para a equipe de prestação dos serviços de suporte e manutenção da SOLUÇÃO;
  - 3.11.2.4 Plano de recuperação de desastre da SOLUÇÃO aderente à realidade do BNB: Backup/Recovery e de Contingência;
  - 3.11.2.5 Plano de instalação da SOLUÇÃO e atualizações periódicas atualizadas;
  - 3.11.2.6 Evidência que a SOLUÇÃO foi implantada no ambiente de produção.
- 3.11.3. Disposições gerais:
- 3.11.3.1 Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
  - 3.11.3.2 O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo de até 5 dias para o BNB realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.
  - 3.11.3.3 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 3.11.3.2 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
  - 3.11.3.4 Somente será iniciado o serviço de implantação da SOLUÇÃO no ambiente de produção do BNB, mediante a aprovação dos seguintes artefatos:
    - a) Plano de instalação da SOLUÇÃO;
    - b) Plano de transição;
    - c) Plano de transferência dos serviços para a equipe de prestação dos serviços de suporte e manutenção da SOLUÇÃO;
    - d) Plano de recuperação de desastre da SOLUÇÃO; e
    - e) Documento que comprove aprovação da prontidão do BNB para entrada em produção.
  - 3.11.3.5 Os artefatos citados no item 3.11.3.4 devem ter sido homologados e/ou simulados previamente.
- 3.12. A CONTRATADA deve **Estabilizar a SOLUÇÃO após implantação (Operação Assistida)**.
- 3.12.1. Este serviço consiste em uma etapa para estabilizar a SOLUÇÃO no Ambiente produtivo do BNB, que ocorrerá posteriormente a fase de Implantar e Testar do processo de desenvolvimento do ciclo de implementação (ver item 7).
  - 3.12.2. O início da etapa de Operação Assistida, para cada ciclo de implementação (entregas), corresponde à entrada em funcionamento dos respectivos componentes da SOLUÇÃO no ambiente produtivo do BNB.
  - 3.12.3. O período de operação assistida obedecerá:
    - 3.12.3.1 Para o 1º ciclo de implementação, o prazo de 60 (noventa) dias a contar da data de implantação do referido ciclo;

- 3.12.3.2 A partir do 2º ciclo de implementação, o prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de implantação do referido ciclo.
- 3.12.4. Restringindo ao escopo do ciclo de implementação:
- a) Os SLA's serão medidos (Anexo VIII - Especificação dos Serviços de Sustentação), porém, não terão reflexos como penalização à CONTRATADA durante o período de operação assistida.
  - b) Os chamados abertos durante o período de Operação Assistida deverão ser atendidos dentro dos prazos previstos no item 3.12.3.
  - c) Os chamados abertos durante o período de Operação Assistida que não forem atendidos dentro dos prazos previstos no item 3.12.3 estarão sujeitos à aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no Anexo VIII - Especificação dos Serviços de Sustentação, salvo aqueles indicados pelo BNB como passíveis de atendimento posterior, por não comprometerem o adequado funcionamento da SOLUÇÃO.
- 3.12.5. Ao final dos prazos previstos no item 3.12.3 o BNB emitirá o Termo de Aceitação da Fase (ver subitem 7.6).
- 3.12.6. Além das atividades previstas no Anexo VIII - Especificação dos Serviços de Sustentação, a CONTRATADA deverá prover serviços de suporte e manutenção com o propósito de estabilizar a SOLUÇÃO e dotar melhorias em seus processos de sustentação.
- 3.12.7. A cada operação assistida a CONTRATADA deverá entregar ao BNB mensalmente, relatório de acompanhamento da Operação Assistida referente ao período de execução das atividades, contendo o estoque de chamados abertos e concluídos por macroprocesso, monitoramento do desempenho (acompanhamento dos SLAs) e disponibilidade da SOLUÇÃO.
- 3.12.8. Disposições gerais:
- 3.12.8.1 O relatório de acompanhamento da Operação Assistida deverá ser entregue mensalmente, e deve ocorrer até o 10º dia do mês subsequente à realização das atividades, já incluídos neste prazo o tempo de até 5 dias para o BNB realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.
  - 3.12.8.2 O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 3.12.8.1 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.
  - 3.12.8.3 Após o prazo previsto no item 3.12.3 inerentes à operação assistida, deverá ser executado o serviço encerrar o ciclo / projeto.

#### **4. MONITORAR E CONTROLAR O PROJETO**

- 4.1. A CONTRATADA deverá acompanhar, analisar e controlar o progresso/desempenho do projeto definidos no plano de gerenciamento do projeto, identificando quais áreas serão necessárias mudanças e iniciá-las com o propósito de manter o progresso do projeto alinhado ao planejado.
- 4.1.1. A CONTRATADA deverá executar as atividades seguindo as melhores práticas da 6ª Edição proposto no PMBOK do PMI e métodos ágeis, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:
- 4.1.1.1 Monitorar e controlar o trabalho do projeto e realizar o controle integrado de mudanças;
  - 4.1.1.2 Validar e controlar o escopo;

- 4.1.1.3 Controlar o cronograma;
  - 4.1.1.4 Controlar a qualidade;
  - 4.1.1.5 Controlar as comunicações;
  - 4.1.1.6 Monitorar os riscos;
  - 4.1.1.7 Controlar os recursos;
  - 4.1.1.8 Monitorar o engajamento das partes interessadas;
  - 4.1.1.9 Realizar apresentação;
  - 4.1.1.10 Participar de reuniões;
  - 4.1.1.11 Realizar o gerenciamento das solicitações de mudança, dos riscos e dos problemas.
- 4.1.2. As atividades elencadas no item 4.1.1 estão associadas aos seguintes entregáveis com periodicidade mensal:
- 4.1.2.1 Relatório de Acompanhamento e Desempenho do trabalho com indicadores de progresso, indicando eventuais pendências, eventuais riscos\respostas aos riscos e definição dos próximos passos;
  - 4.1.2.2 Relatório de solicitação de mudanças aprovadas e rejeitadas;
  - 4.1.2.3 Relatório de Monitoramento dos riscos;
  - 4.1.2.4 Atualização do plano de gerenciamento do projeto e demais planos;
  - 4.1.2.5 Atas de reuniões assinadas;
  - 4.1.2.6 Cronograma atualizado;
  - 4.1.2.7 Previsões do cronograma;
  - 4.1.2.8 Medições de qualidade;
  - 4.1.2.9 Apresentação.
- 4.1.3. Os artefatos deverão ser entregues mensalmente, e deve ocorrer até o 7º dia do mês subsequente à realização das atividades.
- 4.1.4. A validação pelo BNB dos artefatos gerados ocorrerá em até 5 dias após recebimento do entregável.
- 4.1.4.1 Havendo inconformidade e/ou inconsistências, o BNB reportará a CONTRATADA as recomendações de ajustes devendo esta entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados em até 3 dias a partir da devolução do BNB;
  - 4.1.4.2 Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que não ultrapasse o 15º dia do mês subsequente à realização das atividades.

## **5. ENCERRAR O CICLO / PROJETO**

- 5.1. A CONTRATADA deverá finalizar formalmente todas as atividades do ciclo de implementação ou do projeto.
  - 5.1.1. A CONTRATADA deve revisar o plano de gerenciamento do projeto para verificar se todo o trabalho do projeto foi concluído e que o projeto cumpriu os seus objetivos.

- 5.1.2. Seguir a metodologia de implementação da SOLUÇÃO disponibilizada pela Contratada sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:
  - 5.1.2.1 Atualizar os documentos dos projetos;
  - 5.1.2.2 Certificar que todos os documentos e as entregas estão atualizados e que todas as questões foram resolvidas;
  - 5.1.2.3 Identificar lições aprendidas;
  - 5.1.2.4 Avaliar a satisfação das partes interessadas;
  - 5.1.2.5 Realizar reunião de encerramento da fase/projeto.
- 5.1.3. As atividades elencadas no item 5.1.2 estão associadas aos seguintes entregáveis ao final da fase ou encerramento do projeto:
  - 5.1.3.1 Documentos dos projetos atualizados;
  - 5.1.3.2 Relatório com as lições aprendidas;
  - 5.1.3.3 Relatório final do ciclo ou projeto.
- 5.1.4. Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
- 5.1.5. O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo de até 5 dias para o BNB realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.
- 5.1.6. O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 5.1.5 ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no item 6 – Níveis Mínimos de Serviço deste Anexo.

## **6. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

- 6.1. A CONTRATADA será remunerada na medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues, ou seja, após implantação do ciclo de implementação definido durante o planejamento.
- 6.2. O BNB utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação ao serviço de implementação, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços que necessita, a fim de garantir o cumprimento dos prazos e qualidade dos entregáveis. Neste sentido:
  - 6.2.1. A CONTRATADA assume a inteira responsabilidade pela implementação e disponibilidade da SOLUÇÃO, dentro de sua fronteira de atuação, e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações do BNB.
  - 6.2.2. A CONTRATADA deverá sempre deixar profissionais disponíveis para fornecimento das informações ao BNB.
- 6.3. A remuneração, conforme o item 6.1, será apurada em conformidade ao que foi definida no *roadmap* de entregas. Para cada ciclo de implementação será calculado o fator de atendimento (FA) do nível de serviço pela fórmula adiante que influenciará o desembolso do ciclo de atendimento (item 6.8):

$$FA = 1 - \sum (FI)$$

Onde: FA → Fator de atendimento

FI → Fatores de impacto

$\Sigma(\text{FI})$  → Somatório dos respectivos fatores de impacto

$1 - \Sigma(\text{FI})$  → Índice de Desempenho dos Entregáveis

- 6.4. O fator de atendimento (FA) se equivale ao índice de desempenho dos entregáveis.
- 6.5. Quando o Índice de desempenho dos entregáveis ou fator de atendimento for negativo, receberá valor zero. Por conseguinte, terá valor mínimo 0,00 e máximo 1,00.
- 6.6. Para efeito de aplicação do FA, considera-se prazo máximo e valor remuneratório de cada ciclo de implementação acordados no *roadmap* atualizado, devidamente aprovada pelo BNB e pela CONTRATADA.
- 6.7. Os níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos e os respectivos fatores de impacto decorrentes do não atendimento em sua plenitude são apresentados na tabela 1, adiante. A aplicação desse NMS não restringe a aplicação de outros níveis mínimos de serviços contratualmente estabelecidos.

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade na entrega de artefatos pela CONTRATADA durante as fases de: planejamento, execução, monitoramento e encerramento.	Para os artefatos de responsabilidade da <b>CONTRATADA</b> , serão considerados os prazos máximos definidos no cronograma e refletidos no <i>roadmap</i> de entregas.	0,03 por dia de atraso por artefato a contar após a data efetiva no <i>roadmap</i> de entregas.

Tabela 1 – Níveis mínimos de serviço para o roadmap dos ciclos de implementação.

- 6.8. A cada período de apuração, o valor da remuneração efetiva dos entregáveis será calculado por meio da fórmula adiante:

$$\text{RE} = (0,85 * \text{RTPC}) + (0,15 * \text{RTPC} * \text{FA})$$

Onde: RE → Remuneração Efetiva

RTPC → Remuneração Total Previsto do Ciclo

FA → Fator de atendimento

- 6.9. Para determinação da RE, devem ser considerados os entregáveis previstos para o ciclo de implementação em apuração, e só será calculado após a entrega efetiva de todos os artefatos previstos no *roadmap* de entregas para cada fase do processo (item 7).
  - 6.9.1. Durante esta fase, será apurado o FI, por conseguinte o FA.
  - 6.9.2. Após determinação do FA, será calculada a Remuneração Efetiva (RE) que deverá ser encaminhada para a CONTRATADA validar os cálculos. Caso haja divergência a CONTRATADA terá prazo de 3 dias a contar do recebimento para sua defesa inquirição.

## 7. PROCESSO GERAL DE DESENVOLVIMENTO DO CICLO DE IMPLEMENTAÇÃO

- 7.1. Trata-se do processo de desenvolvimento do ciclo de implementação, ou seja, é um conjunto de atividades, parcialmente ordenadas, com a finalidade de obter um produto entregável no ambiente de produção, aqui chamado de Ciclo de implementação.



- 7.2. Os modelos de processos e regras de negócios desenhados pela CONTRATADA deverão ser aderentes a este processo de desenvolvimento.
- 7.3. No processo de desenvolvimento, a execução das atividades e geração dos entregáveis relativos aos serviços observará as fases: Preparação Inicial, Desenho e Construção, Testes e Implantação, Operação Assistida, Encerramento.
- 7.4. Na tabela 2 segue a relação das fases do processo de desenvolvimento do ciclo de implementação com os serviços necessários para implementação da SOLUÇÃO.

Fases do Processo de desenvolvimento do ciclo	Serviços para implementação da SOLUÇÃO	Serviços que permeiam todo o processo
Preparação Inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montar equipe de implementação do ciclo de implementação (subitem 2.2.1)</li> <li>Implementar respostas aos riscos (item e do subitem 3.2.1.)</li> <li>Realizar o planejamento do ciclo de implementação, similar ao item b do subitem 2.5.1.</li> </ul>	Gerenciar o projeto (subitem 3.2)
Desenho e Construção	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalar e manter atualizada a solução nos ambientes computacionais do Banco (subitem 3.3)</li> <li>Efetivar a análise e elaborar o desenho funcional e técnico da solução (subitem 3.4)</li> <li>Configurar, Parametrizar e Customizar a solução e seus componentes (subitem 3.5)</li> <li>Integrar a Solução os sistemas do Banco (subitem 3.8)</li> <li>Migrar dados entre a Solução e os sistemas do Banco (subitem 3.9)</li> </ul>	Gerir a mudança organizacional (subitem 3.7)
Testes e Implantação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Testar a solução (subitem 3.6)</li> <li>Implantar a solução (subitem 3.11)</li> </ul>	Monitorar e controlar o projeto (item 4)
Operação Assistida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilizar a SOLUÇÃO \ Operação assistida (subitem 3.12)</li> </ul>	
Encerramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encerrar o Ciclo / Projeto (item 5)</li> </ul>	

Tabela 2 – Relação das fases do processo aos serviços.

- 7.5. Os serviços Gerenciar o projeto, Gerir a mudança organizacional e Monitorar e controlar o projeto permeiam todas as fases do processo de desenvolvimento do ciclo de implementação, cujas entregas serão verificadas e cobradas em consonância com o *roadmap* das entregas.
- 7.6. O custo dos serviços Gerenciar o projeto, Gerir a mudança organizacional e Monitorar e controlar o projeto devem estar diluído nas fases do processo de desenvolvimento. Não serão aceitos custos adicionais por esses serviços.
- 7.7. O serviço de Treinar e prover transferência de conhecimento à Equipe do BNB deve ser executada antes da operação assistida.
- 7.8. Após o término de cada fase do processo de desenvolvimento (tabela 2), o BNB validará e emitirá o Termo de Aceitação da Fase (TAF), este termo autoriza a CONTRATADA a faturar os serviços vinculados ao processo de desenvolvimento do ciclo de implementação.
- 7.8.1. A emissão do aceite da fase estar condicionada à validação de todas as entregas previstas nos serviços descritos na tabela 2.
- 7.9. Após o término do ciclo, o BNB emitirá o Termo de Aceitação Definitiva do Ciclo (TADC), assim como no término do projeto, onde o BNB emitirá Termo de Aceitação Definitiva da SOLUÇÃO (TADS).