

Este documento descreve os serviços que devem ser realizados para a Implantação da Solução de CRM (Customer Relationship Management), doravante chamada SOLUÇÃO, nos ambientes computacionais de testes, homologação e produção do Banco do Nordeste do Brasil, 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 da SOLUÇÃO.

1. Descrição dos Serviços de Implantação da SOLUÇÃO

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

- Estruturação e Planejamento do Projeto com apresentação de cronograma detalhado e estratégias de trabalho;
- Gerenciamento do Projeto seguindo as práticas do PMI (*Project Management Institute*);
- Transferência de Conhecimentos para a equipe do BANCO;
- Elaboração de desenho técnico da SOLUÇÃO;
- Integração da SOLUÇÃO com os sistemas de informação existentes no BANCO, conforme descrito no **Anexo IV - Integrações com os Sistemas Legados do Banco do Nordeste**;
- Migração dos dados dos sistemas de informação existentes do BANCO para a SOLUÇÃO conforme descrito no **Anexo V - Migração dos Dados dos Sistemas Legados**;
- Parametrização e Customização da SOLUÇÃO e seus componentes para atendimento às necessidades do BANCO;
- Planejamento, Execução e Controle de Testes da SOLUÇÃO completa;
- Elaboração e implementação de estratégia de arquivamento e expurgo de dados;
- Elaboração e implementação do Plano de Implantação detalhado;
- Elaboração e implementação do Plano de Contingência, *backup* e *recovery*;
- Análise e dimensionamento da infraestrutura tecnológica de *hardware* necessária para instalação e operação da SOLUÇÃO;
- Serviços de instalação da SOLUÇÃO nos ambientes computacionais de testes, homologação e produção do BANCO;
- Suporte Pós-Implantação através da Operação Assistida pelo prazo de 90 (noventa) 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. Obrigações e Responsabilidades do CONTRATADO

- 2.1. Para executar os serviços de implantação da SOLUÇÃO o CONTRATADO deve:
 - 2.1.1. Alocar uma equipe para realizar as atividades de implantação da SOLUÇÃO composta, no mínimo, dos seguintes perfis:
 - 2.1.1.1. Gerente de Projeto;
 - 2.1.1.2. Especialista Técnico;
 - 2.1.2. Manter à frente dos trabalhos um Gerente do Projeto, devidamente credenciado, responsável pela equipe executante dos serviços contratados e que representará o CONTRATADO perante o BANCO.
 - 2.1.3. O Gerente de Projeto definido pelo CONTRATADO deverá obrigatoriamente ter a certificação PMP (Project Management Professional).
 - 2.1.4. Fornecer, sempre que solicitado pelo BANCO, relatório e informações sobre a prestação dos serviços referentes ao Projeto.
 - 2.1.5. Facilitar a ação do representante do BANCO, provendo acesso aos serviços em execução e documentação, além de atender prontamente às observações e exigências por ele apresentadas.
 - 2.1.6. Responsabilizar-se pelo fornecimento e implementação de quaisquer módulos/*softwares* necessários ao atendimento de todas especificações e condições deste documento, sem ônus adicional para o BANCO.
 - 2.1.7. Responsabilizar-se pelos custos de salários, hospedagem, diárias, telefones, transporte e alimentação da equipe do Projeto sob sua responsabilidade.
 - 2.1.8. Responsabilizar-se pelas prescrições e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato.
 - 2.1.9. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do BANCO.
 - 2.1.10. Reexecutar serviços sempre que solicitado pelo BANCO, quando estiverem em desacordo com as especificações definidas, sem ônus adicional para o BANCO, durante a vigência do contrato.
 - 2.1.11. Fornecer todos os planos, esboços, especificações, desenhos e outros documentos elaborados durante o desenvolvimento dos trabalhos que serão de propriedade do BANCO.
- 2.2. A realização do serviço de implementação poderá ocorrer fora do horário comercial (8h às 18h), inclusive nos finais de semana e feriados, a critério do BANCO e desde que previamente acordado entre as partes, sem qualquer ônus adicional para o BANCO.
- 2.3. O CONTRATADO executará as alterações na SOLUÇÃO necessárias ao atendimento de todos os requisitos constantes nos anexos do RFP.

3. Obrigações do Banco do Nordeste do Brasil

- 3.1. Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções do CONTRATADO, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e os empregados do CONTRATADO e cumprindo suas obrigações estabelecidas no Edital e seus anexos.

4. Estruturação, Planejamento e Gerenciamento do Projeto

- 4.1. O CONTRATADO deverá prover o gerenciamento do projeto, incluindo planejamento, execução e controle de todas as atividades 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.
- 4.2. O CONTRATADO deverá executar atividades de Gestão do Projeto para implementação e implantação da SOLUÇÃO, de acordo com a metodologia de Gestão de Projeto do CONTRATADO, seguindo as melhores práticas do PMI (*Project Management Institute*).
 - 4.2.1. A metodologia adotada deverá prever atividades baseadas nas áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos propostas pelo PMBOK do PMI (*Project Management Institute*).
- 4.3. A estrutura organizacional para a Gestão do Projeto deverá ser estabelecida, contemplando as melhores práticas do PMI (*Project Management Institute*), devendo ser discriminado:
 - 4.3.1. Atribuições e responsabilidades dos participantes da equipe do Projeto;
 - 4.3.2. Relação dos recursos humanos envolvidos por atividade (conforme cronograma), indicando qualificação e perfil profissional por parte da equipe do CONTRATADO.
- 4.4. Para execução dos serviços de parametrização da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deverá disponibilizar profissionais com treinamento oficial se houver, ministrado ou reconhecido pela detentora dos direitos de propriedade autoral e intelectual da SOLUÇÃO, em parametrização das funcionalidades das ferramentas/módulos a serem implantados.
- 4.5. 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.
 - 4.5.1. 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.
 - 4.5.2. Havendo necessidade de substituição de um profissional, por parte do CONTRATADO, esta deverá informar ao BANCO com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis.
- 4.6. Nenhuma alteração no corpo técnico ou gerencial do CONTRATADO poderá afetar o cronograma, nem tampouco a qualidade dos produtos contratados.
- 4.7. 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:
 - 4.7.1. Fases de implantação, estratégia de implantação e períodos de suporte pós-implantação.
 - 4.7.2. Duração e disposição no tempo das fases/macro-atividades do Projeto;
 - 4.7.3. Produtos entregues em cada fase/macro-atividade do Projeto.
- 4.8. 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.

5. Transferência de Conhecimentos para a equipe do BANCO

- 5.1. 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.
- 5.2. O serviço será considerado concluído após aceitação formal pelo BANCO.

6. Análise e dimensionamento da infraestrutura tecnológica de *hardware*

- 6.1. 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 toda a SOLUÇÃO e seus componentes de forma que esta apresente o desempenho adequado em sua operacionalização em produção.
- 6.2. 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.
 - 6.2.1. Dado que este dimensionamento é de caráter crítico para o êxito do Projeto, deverá o CONTRATADO propor uma configuração inicial e projeção de crescimento futuro para pelo menos 3 (três) anos.

7. Serviços de instalação da SOLUÇÃO nos ambientes computacionais de Testes, Homologação e Produção do BANCO

- 7.1. O CONTRATADO deverá documentar todos os procedimentos de instalação de todas as ferramentas, considerando as características do BANCO em todos seus ambientes de teste, homologação e produção.
- 7.2. Serão de responsabilidade e ocorrerão a expensas do CONTRATADO as atividades relacionadas com a configuração, migração e carga de dados.
- 7.3. As fases de instalação e configuração de cada módulo devem seguir as seguintes definições:
 - 7.3.1. O CONTRATADO deverá entregar 01 (um) conjunto completo dos componentes para instalação em ambiente de produção do BANCO;
 - 7.3.2. Todos os componentes e materiais relativos aos módulos da SOLUÇÃO deverão ser entregues de acordo com a proposta apresentada pelo CONTRATADO, identificados e conferidos pelo BANCO;
 - 7.3.3. 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;

- 7.3.4. 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;
- 7.3.5. A instalação será realizada por técnicos do BANCO, acompanhados, presencialmente, pelos técnicos do CONTRATADO.
- 7.3.6. Na instalação da SOLUÇÃO, 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:
 - 7.3.6.1. Ser devidamente planejadas e receber a autorização prévia do BANCO;
 - 7.3.6.2. 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.
- 7.4. Toda intervenção para troca de componentes e manutenção durante a etapa de implantação da SOLUÇÃO em ambiente de produção deverá ser realizada sem ônus adicional para o BANCO, independentemente do serviço executado.

8. Elaboração de desenho técnico da SOLUÇÃO

- 8.1. O CONTRATADO deverá, em conjunto com o BANCO, avaliar o desenho dos processos, elaborar o mapeamento das integrações com o legado, bem como o modelo de dados e o detalhamento do escopo funcional de acordo com as especificações descritas nos seguintes anexos: Anexo I – Requisitos Funcionais, Anexo III – Requisitos Técnicos e de Segurança e Anexo do Ambiente Computacional do Banco do Nordeste.
- 8.2. O CONTRATADO deverá:
 - 8.2.1. Organizar e estimar esforços, em termos de recursos e prazos, necessários para a realização desta etapa;
 - 8.2.2. Fornecer mapa de integrações com os sistemas legados descrevendo o grau dessas integrações de acordo com o Anexo IV - Integração com Sistemas Legados.

9. Integração da SOLUÇÃO com os sistemas legados existentes no BANCO

- 9.1. A Integração com os sistemas legados do BANCO deverá ser realizada conforme informações descritas no Anexo V – CRM - Integração com Sistemas Legados.

10. Migração dos dados dos sistemas legados existentes no BANCO para a SOLUÇÃO

- 10.1. A migração dos dados dos sistemas legados do BANCO deverá ser realizada conforme informações descritas no Anexo IX - Migração dos Dados dos Sistemas Legados.

11. Parametrização e Customização da SOLUÇÃO e seus componentes

- 11.1. O CONTRATADO deverá realizar a parametrização e customização da SOLUÇÃO e seus componentes para atendimento às necessidades do BANCO contemplando a análise e adequação dos processos da SOLUÇÃO aos processos de trabalho do BANCO.
- 11.2. O CONTRATADO será responsável pela adequação da SOLUÇÃO às necessidades do BANCO, de acordo com os requisitos constantes nos anexos deste RFP, por meio de parametrizações e customizações, observando que:
 - 11.2.1. Parametrização: quando os requisitos são atendidos sem a necessidade de alteração no código-fonte da SOLUÇÃO ou de desenvolvimento de novos módulos de código, ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa na SOLUÇÃO, necessitando apenas de ajustes de parâmetros para sua implementação;
 - 11.2.2. Customização: quando se faz necessária alteração ou complementação no código-fonte da SOLUÇÃO ou desenvolvimento de novas funcionalidades para atender os requisitos técnicos e funcionais especificados nos anexos deste RFP.
- 11.3. Para atender os requisitos técnicos e funcionais especificados nos anexos deste RFP o CONTRATADO deverá utilizar prioritariamente os recursos de parametrização disponíveis na ferramenta.
- 11.4. Para cada serviço de customização, o CONTRATADO deverá emitir, previamente, documento detalhando a customização, esclarecendo, no mínimo, qual atividade/transação da solução será desenvolvida, quais processos/requisitos serão atendidos com a customização e documento de fluxograma, com parecer formal do produtor do *software* ou sua subsidiária no Brasil, detentora dos direitos autorais e de comercialização da SOLUÇÃO, ratificando a necessidade de customização e afirmando que a solução não atende por parametrização ou outro meio.
- 11.5. O CONTRATADO deverá refazer os serviços que forem realizados utilizando customização e que poderiam ter sido feitos com parametrização, sem ônus adicional para o BANCO, exceto se a customização foi formalmente solicitada pelo BANCO.
- 11.6. As atividades de customização, parametrização e integração deverão ser executadas para cada um dos módulos da SOLUÇÃO. Para a sua realização, o CONTRATADO deverá:
 - 11.6.1. Identificar e analisar os fluxos de trabalho do BANCO, referentes ao módulo que será customizado e homologado;
 - 11.6.2. Preparar e apresentar proposta contemplando as alterações necessárias para melhor adequar os processos do BANCO à SOLUÇÃO, bem como o detalhamento das customizações que serão realizadas no módulo, obedecendo ao especificado nos anexos deste RFP;
 - 11.6.3. 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;
 - 11.6.4. Desenvolver as customizações e integrações relativas ao módulo e aos sistemas do BANCO, conforme as especificações existentes nos anexos deste RFP;
 - 11.6.5. Todos os artefatos e componentes necessários à integração da SOLUÇÃO com os sistemas legados do BANCO deverão ser providenciados/desenvolvidos pelo CONTRATADO sem ônus adicional para o BANCO;
 - 11.6.6. Proceder à carga dos dados necessários à realização dos testes para homologação do módulo;

- 11.6.7.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.
- 11.7. Eventuais ocorrências ou erros na SOLUÇÃO, detectadas nesta etapa, deverão ser corrigidas pelo CONTRATADO sem prejuízo dos prazos estabelecidos no cronograma do Projeto.

12. Planejamento, Execução e Controle de Testes da SOLUÇÃO

- 12.1. Para esta atividade devem ser realizados os seguintes tipos de testes:
- 12.1.1. Testes Unitários;
 - 12.1.2. Testes Integrados;
 - 12.1.3. Testes de *Performance*;
 - 12.1.4. Testes de Regressão.
- 12.2. Para planejamento, execução e controle dos testes da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deverá:
- 12.2.1. Elaborar um plano de testes baseado na metodologia que vier a adotar para a implementação;
 - 12.2.2. Definir a configuração e gestão do ambiente de testes;
 - 12.2.3. Capacitar a equipe do Projeto na metodologia de testes adotada;
 - 12.2.4. Coordenar e executar os testes de funcionalidade e de *performance*;
 - 12.2.5. Efetuar homologação integrada dos processos de trabalho referentes ao escopo do Projeto, simulando todos os procedimentos do ambiente real de produção do BANCO;
 - 12.2.6. Executar testes de *stress* e *performance* utilizando ferramenta de automatização de testes;
 - 12.2.7. Criar scripts de testes para realização de testes automatizados.
 - 12.2.8. Promover o envolvimento dos recursos do Projeto na execução, validação e aceite dos testes de acordo com os perfis funcionais dos usuários;
 - 12.2.9. Envolver a equipe técnica do Projeto na execução, validação e aceite dos testes de *performance*;
 - 12.2.10. Promover a execução dos procedimentos de teste de acordo com os perfis de acesso identificados;
 - 12.2.11. Promover os testes de utilização da SOLUÇÃO a partir de estações de trabalho;
 - 12.2.12. 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.
- 12.3. Homologação dos Módulos da SOLUÇÃO

12.3.1. Ao final da homologação de cada módulo, o BANCO emitirá um Termo de Homologação de Módulo (THM), atestando o atendimento às especificações e que o módulo se encontra em condições de instalação em seu ambiente de produção.

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

13.1. O CONTRATADO deverá:

13.1.1. 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 da SOLUÇÃO deve ser documentada no Plano de Arquivamento a ser entregue ao BANCO.

13.1.2. 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 da SOLUÇÃO deve ser documentada no Plano de Enxugamento de Dados a ser entregue ao BANCO.

14. Elaboração e Implementação do Plano de Contingência, *backup* e *recovery*

14.1. 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* da SOLUÇÃO.

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 da SOLUÇÃO 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 90 (noventa) dias, a contar da data de início de operação em produção do(s) módulo(s).

15.3. Durante este período, o CONTRATADO deverá prover aos usuários da SOLUÇÃO suporte funcional e técnico na sua operação, a contar da data de início da operação do(s) módulo(s).

15.4. O Gerente do Projeto do 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 da SOLUÇÃO;

15.5.2. Correção de todo e qualquer erro que seja detectado na SOLUÇÃO 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 da SOLUÇÃO no ambiente de produção, o CONTRATADO deverá realizar o monitoramento de:
- 15.6.1. Nível de uso da SOLUÇÃO;
 - 15.6.2. Nível de desempenho da SOLUÇÃO;
 - 15.6.3. Quantidade de chamados por módulo funcional;
 - 15.6.4. Disponibilidade da SOLUÇÃO.
- 15.7. O CONTRATADO deverá propor um plano para suporte pós-implantação da SOLUÇÃO, incluindo:
- 15.7.1. Estratégia de preparação de equipe de suporte funcional;
 - 15.7.2. Estratégia de preparação de infraestrutura do Help Desk de suporte e comunicação;
 - 15.7.3. 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 da SOLUÇÃO.

16. Elaboração e Implementação do Plano de Implantação detalhado

- 16.1. O CONTRATADO será responsável pela elaboração de um plano de implantação detalhado para a entrada da SOLUÇÃO em produção que deverá estar alinhado com as etapas de implantação definidas a seguir.
- 16.2. Visão Geral das Etapas da Implantação
- 16.2.1. Neste tópico é apresentada uma visão geral das etapas idealizadas para a implantação da SOLUÇÃO no ambiente computacional do BANCO, cujos servidores estão localizados no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) do Banco do Nordeste, em Fortaleza-CE.
 - 16.2.2. 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 solução, constituindo uma proposta de plano de trabalho para implantação da SOLUÇÃO.
 - 16.2.3. A SOLUÇÃO deverá ser implantada compreendendo os seguintes módulos:

Módulos
CRM – Central de Atendimento
CRM – Colaborativo
CRM - Analítico

16.2.4. Agenda de Implantação

- 16.2.4.1. O CONTRATADO poderá usar sua metodologia de implantação desde que seja previamente apresentada e aceita pelo BANCO.
- 16.2.4.2. 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	Em até 15 dias úteis após a assinatura do contrato
3	Implantação do 1º Módulo.	2	Em até 6 meses
4	Operação Assistida do 1º. Módulo	3	90 dias após a implantação do 1º. Módulo
5	Emissão do Termo de Homologação do 1º. Módulo	4	-
6	Início do Suporte Técnico	5	No dia útil seguinte após a conclusão do período de Operação Assistida do 1º. Módulo
7	Implantação do 2º Módulo.	6	Em até 6 meses
8	Operação Assistida do 2º. Módulo	7	90 dias após a implantação do 2º. Módulo
9	Emissão do Termo de Homologação do 2º. Módulo	8	-
10	Início do Suporte Técnico	9	No dia útil seguinte após a conclusão do período de Operação Assistida do 2º. Módulo
11	Implantação do 3º Módulo.	10	Em até 6 meses
12	Operação Assistida do 3º. Módulo	11	90 dias após a implantação do 3º. Módulo
13	Emissão do Termo de Homologação do 3º. Módulo	12	-
14	Início do Suporte Técnico	13	No dia útil seguinte após a conclusão do período de Operação Assistida do 3º. Módulo
15	Conclusão – Emissão do Termo de Aceitação Definitivo da Solução	5, 9 e 13	Após a conclusão da Operação Assistida.

16.2.5. 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.

16.2.6. A etapa de Implantação deverá ser composta, no mínimo, pelas seguintes subetapas:

Subetapa	Iteração Nível 1	Iteração Nível 2
Preparação para Implantação	Refinar Escopo	Entendimento dos processos atuais pelo CONTRATADO Entendimento dos requisitos
	Revisar Planos de Projeto	Revisar Cronograma e Riscos do Projeto Aprovar Plano de Projeto
Desenho da Solução	Definição da Visão Futura	Desenho de Processos Análise de <i>gaps</i>
	Preparação para Construção	Revisão do Cronograma e Riscos do Projeto Revisão da Arquitetura de Integração Dimensionamento do ambiente computacional para a SOLUÇÃO
Construção	Funcional	Configuração dos aplicativos
	Sistemas	Personalização e Customização Carga de Dados Integrações
	Testes Integrados	1º Ciclo de Testes 2º Ciclo de Testes 3º. Ciclo de Testes
	Homologação	Homologação Funcional
	Treinamentos	Treinamento de usuários finais
Transição	Execução da Implantação	Ativação das interfaces Carga de Dados Criação de grupos e perfis de acesso
	Ativação	Início da Operação Ativação do ambiente de produção
	Operação Assistida	Acompanhamento da Operacionalização da SOLUÇÃO em produção por 90 dias

16.2.7. Os pagamentos serão efetuados conforme abaixo:

- **fornecimento e cessão de direito de uso definitivo, não exclusivo, da Solução:**
 - o pagamento será efetuado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após apresentação da nota fiscal/ fatura correspondente, emitida após o recebimento pelo BANCO das licenças de uso contratadas da solução;
- **serviços de implantação da solução incluindo planejamento, parametrização, customização, testes, integração com legados, migração de dados dos sistemas do BANCO e operação assistida pelo prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de início de operação em produção de cada um dos módulos:**

Etapa	Descrição	Desembolso
1	Assinatura do contrato	--
2	Reunião de Abertura	--
3	Preparação e apresentação e aprovação do plano de trabalho para a implantação da solução.	--
4	Ajuste e homologação do plano de execução da implantação	5% do valor do item
5	Customização, migração de dados, parametrização e integração aos sistemas legados e homologação do 1º. Módulo	10% do valor do item <i>O pagamento deverá ocorrer após a emissão do Termo de Homologação de Módulo (THM) pelo Banco</i>
6	Implantação do 1º Módulo e operação assistida pelo prazo de 90 dias.	15% do valor do item <i>O pagamento deverá ocorrer após o prazo de 90 dias da operação assistida e após a emissão do Termo de Aceite do 1º. Módulo</i>
7	Customização, migração de dados, parametrização e integração aos sistemas legados e homologação do 2º. Módulo.	10% do valor do item <i>O pagamento deverá ocorrer após a emissão do Termo de Homologação de Módulo (THM) pelo Banco</i>

8	Implantação do 2º Módulo e operação assistida pelo prazo de 90 dias.	20% do valor do item <i>O pagamento deverá ocorrer após o prazo de 90 dias da operação assistida e após a emissão do Termo de Aceite do 2º. Módulo</i>
9	Customização, migração de dados, parametrização e integração aos sistemas legados e homologação do 3º. Módulo.	10% do valor do item <i>O pagamento deverá ocorrer após a emissão do Termo de Homologação de Módulo (THM) pelo Banco</i>
10	Implantação do 3º Módulo e operação assistida pelo prazo de 90 dias.	15% do valor do item <i>O pagamento deverá ocorrer após o prazo de 90 dias da operação assistida e após a emissão do Termo de Aceite do 3º. Módulo</i>
11	Conclusão da Implantação da Solução	15% do valor do item <i>O pagamento deverá ocorrer após a emissão do Termo de Aceitação Definitiva da Solução (TADS) pelo Banco</i>

- 16.2.8. A etapa de Início do Serviço de Suporte deverá ser composta, no mínimo, pelas seguintes subetapas:
- 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
 - Iniciar Plano de Suporte.
- 16.2.9. 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.
- 16.2.10. O BANCO emitirá um Termo de Aceitação Definitiva da Solução (TADS) atestando o aceite da implantação em produção da SOLUÇÃO.
- 16.2.11. Todos os recursos de software necessários à instalação integral e ao perfeito funcionamento da SOLUÇÃO, que não estejam contemplados no ambiente computacional do BANCO, serão considerados como parte integrante da

SOLUÇÃO, devendo o CONTRATADO fornecer as licenças correspondentes e o respectivo suporte técnico, sem ônus adicional para o BANCO.

- 16.2.12. 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.
- 16.2.13. 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.
- 16.2.14. 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.

17. Eventos de Capacitação

- 17.1. O CONTRATADO realizará a capacitação e preparação das pessoas para as mudanças geradas pela implantação da SOLUÇÃO, inclusive quanto à operação da SOLUÇÃO pelos usuários, por meio de *workshops*, cursos presenciais e a distância, entre outros.
- 17.2. 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. Pedro Ramalho, 5700, Bairro Passaré – Fortaleza (CE), em datas e horários a serem definidos em comum acordo com o Banco;
- 17.3. O plano de treinamento elaborado pelo CONTRATADO deverá compor o documento do Plano de Implantação, prevendo os tipos de treinamento, público-alvo e as respectivas modalidades (presencial ou a distância) recomendadas.
- 17.4. 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, 30 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.
- 17.5. 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.
- 17.6. O treinamento a ser realizado pelo CONTRATADO deverá abranger o seguinte público alvo:
 - 17.6.1. Equipe do Projeto
 - 17.6.2. Equipe de Tecnologia da Informação
 - 17.6.2.1. Equipes de Infraestrutura e Operações
 - 17.6.2.2. Equipes de Desenvolvimento de Sistemas
 - 17.6.2.3. Equipes de Atendimento a Usuários

17.6.3. Equipe de usuários de cada módulo

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

Publico alvo	Quando ocorrerá o treinamento	Carga horária mínima por turma
Equipe do Projeto	No início do Projeto	16h
Equipes de Infraestrutura e Operações	No decorrer do Projeto	16h
Equipes de Desenvolvimento de Sistemas	No decorrer do Projeto	8h
Equipes de Atendimento a Usuários.	01 (uma) turma para cada módulo a ser implantado	16h
Equipe de funcionários (usuários do módulo 1).	01 (uma) turma	24h
Equipe de funcionários (usuários dos módulos 2 e 3).	2 (duas) turmas	24h

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

17.9. Os treinamentos deverão seguir a mesma sequencia de implantação dos módulos que compõem a solução.