

ANEXO

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente anexo apresenta os requisitos, fases, ações, prazos e responsabilidades que norteiam a implantação dos serviços ofertados: A entrega, configuração, instalação, customização e ativação deverão ser executadas pelo CONTRATADO de modo a permitir o pleno funcionamento da solução em ambiente de produção, considerando todos os requisitos exigidos e prazos estabelecidos neste Edital, incluindo características funcionais dos produtos e a integração com as ferramentas existentes do BANCO.
- 1.2. De modo a detalhar os requisitos de implantação da solução contratada, este anexo abrange os seguintes tópicos:
 - 1.2.1. Características gerais dos serviços;
 - 1.2.2. As macrofases da implantação, a saber:
 - 1.2.2.1. Entrega e conferência dos componentes da solução;
 - 1.2.2.2. Implantação e integração da solução com sistemas e plataformas existentes do BNB;
 - 1.2.3. Cronograma com prazos e interdependências mínimas obrigatórias entre fases e ações para realização da implantação.
- 1.3. Os requisitos para prestação dos serviços especificados neste Anexo, incluindo características funcionais, integração com o ambiente operacional atualmente em produção e o atendimento dos prazos estabelecidos, **têm caráter obrigatório e deverão ser rigorosamente atendidos pelo CONTRATADO**, de forma a atender integralmente a todos os requisitos apresentados. A falta de atendimento a qualquer desses requisitos, por completo ou em parte, sujeitará o CONTRATADO à aplicação das sanções contratuais correspondentes.
- 1.4. A seguir são apresentadas as definições e requisitos relacionados aos serviços de implantação e resultados a serem gerados, bem como especificam as responsabilidades atribuídas às partes interessadas na implantação.

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS

- 2.1. As atividades relacionadas aos serviços de implantação da solução poderão ser executadas de forma presencial, nas instalações do Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) do Banco do Nordeste do Brasil, localizado em Fortaleza-CE, ou de forma remota, conforme definição do BANCO. Em qualquer das modalidades, as atividades deverão ser acompanhadas por equipe técnica do BANCO.
- 2.2. Todas as atividades relacionadas à implantação ocorrerão sob a responsabilidade e expensas do CONTRATADO, sem nenhum ônus adicional para o BANCO, cabendo a este somente o apoio técnico e a avaliação dos resultados, nos termos previstos neste Edital.
- 2.3. Por instalação, configuração, integração, migração e ativação entendam-se todos os procedimentos relacionados à implantação e configuração (lógica), parametrização e testes de quaisquer componentes da solução de Observabilidade, e customização de métricas de monitoramento de aplicações e de experiência dos usuários, especificado no escopo deste Edital, de modo a garantir o pleno funcionamento dos mesmos.
- 2.4. Todos os componentes de *software* necessários ao atendimento das funcionalidades exigidas neste Edital deverão ser fornecidos pelo CONTRATADO, independentemente de estarem ou não cotados na proposta. Tais componentes serão considerados como parte

integrante da solução e deverão ser fornecidos devidamente licenciados pelo CONTRATADO, conforme definição do BANCO, exceto quando houver disposição expressa em contrário neste Edital.

- 2.5. O CONTRATADO deverá criar e manter atualizada documentação das atividades, dos processos, testes, homologação, entrega e conferência, encontros de trabalho, compromissos e prazos, incluindo planos de trabalho, cronogramas, atas de reuniões, de modo a compor documentação (“*as built*”) a ser entregue ao BANCO no final da implantação.
- 2.6. O CONTRATADO deverá apresentar ao BANCO em reunião própria e no prazo definido no Cronograma de Atividades deste anexo, após a assinatura do contrato, documento que balizará o acompanhamento de todo o projeto de implantação, em formato Microsoft Project. Este documento deverá detalhar todas as fases, atividades, ações, recursos envolvidos (humanos e materiais), prazos, interdependências entre fases, atividades e ações, linha crítica temporal do projeto e quais serão os produtos gerados para cada fase, atividade e ação.
- 2.7. O CONTRATADO será responsável pela execução de quaisquer procedimentos de diagnóstico e solução de problemas relacionados aos serviços de implantação dos componentes das suas soluções objeto do Edital.
- 2.8. O BANCO se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo ao CONTRATADO adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos.
- 2.9. Ao BANCO será reservado o direito de propor modificações no plano de implantação, no sentido de melhor atender ao bom andamento dos trabalhos ou à própria conveniência do BANCO.
- 2.10. Caberá ao CONTRATADO acolher as demandas com relação aos pedidos de modificação no plano de implantação, que poderão ocorrer a qualquer tempo ao longo da execução da implantação, sem, em nenhuma hipótese, acrescentar qualquer custo adicional para o BANCO com respeito à solução proposta.
- 2.11. A implantação do serviço contratado somente poderá ser iniciada após a aprovação por parte da equipe técnica do BANCO.
- 2.12. O CONTRATADO deverá, às suas expensas, alocar toda a equipe que irá instalar, configurar, integrar, migrar e executar os serviços de implantação descritos no Edital.
- 2.13. Todas as despesas referentes a transporte, alimentação, hospedagem e demais despesas operacionais da equipe alocada pelo CONTRATADO ocorrerão às suas expensas.
- 2.14. O BANCO oferecerá acomodação no local de trabalho, incluindo estações de trabalho, acesso físico às suas instalações e identificação através de crachás, bem como autorização, acesso aos recursos computacionais e de apoio técnico às atividades de implantação, desde que absolutamente dentro do escopo das atividades da equipe do BANCO e a seu critério.

3. MACRO-FASES DA IMPLANTAÇÃO

3.1. Características Gerais

- 3.1.2. O CONTRATADO deverá apresentar ao BANCO, em reunião própria, documento que balizará o acompanhamento de todo o projeto de implantação, em formato Microsoft Project, detalhando todas as fases, atividades, ações, recursos envolvidos (humanos e materiais), prazos, interdependências entre fases, atividades e ações, linha crítica temporal da implantação e quais serão os produtos gerados para cada fase, atividade e ação.

- 3.1.3. O CONTRATADO deverá submeter o Plano de Implantação à homologação por parte do BANCO, reservando-se este o direito de requerer os ajustes necessários, observadas as melhores práticas amplamente aceitas no mercado e a realidade de seu ambiente.
- 3.1.4. O CONTRATADO deverá atualizar o Plano de Implantação, considerando todos os ajustes que venham a ser solicitados pelo BANCO e apresentar a nova versão.
- 3.1.5. Os serviços de implantação contemplarão, pelo menos, a realização das macrofases, a saber:
 - 3.1.5.1. Entrega e conferência dos componentes da solução;
 - 3.1.5.2. Implantação e integração da solução com sistemas e plataformas existentes do BNB;
- 3.1.6. O gerente de projeto do CONTRATADO deverá reportar-se ao gestor de projeto do BANCO responsável pelo acompanhamento da implantação da solução a conclusão em cada macrofase.
- 3.1.7. Imediatamente após o recebimento do comunicado de conclusão, o BANCO definirá dia e hora para realização de encontro de homologação para decidir sobre o aceite de finalização da macrofase. Este encontro contará com a presença mínima dos seguintes profissionais:
 - 3.1.7.1. Gerente de projeto (CONTRATADO);
 - 3.1.7.2. Representante da equipe técnica (CONTRATADO);
 - 3.1.7.3. Coordenador de projeto (BANCO);
 - 3.1.7.4. Representante da equipe técnica (BANCO);
- 3.1.8. Em caso de não aceitação de conclusão, o CONTRATADO fica obrigado a adotar medidas imediatas visando corrigir quaisquer situações que possam estar impedindo a devida finalização da macrofase.
- 3.1.9. Semanalmente deverão ocorrer reuniões de acompanhamento da implantação dos serviços, sendo que poderão ocorrer reuniões extraordinárias quando o BANCO julgar necessário, contando, no mínimo, com a presença dos Gerentes de Projetos e dos Especialistas Técnicos do CONTRATADO e do BANCO.
- 3.1.10. O BANCO emitirá, ao final de cada macrofase homologada como concluída, um termo de aceitação específico.

3.2. Entrega e conferência dos componentes da solução

- 3.2.1. A entrega de todos os componentes de *software*, devidamente identificados, deverá ser feita ao Ambiente de Operação de TI do Banco do Nordeste do Brasil S.A., situado na Av. Dr. Silas Munguba 5700, Bairro Passaré, Bloco B1-Térreo, CEP 60743-902, Fortaleza-CE.
- 3.2.2. O CONTRATADO deverá providenciar todas as licenças de *software* necessárias para o funcionamento da solução proposta. Estas licenças devem cobrir todos os componentes de *software* e incluídos na solução, garantindo a legalidade e a conformidade com as normas vigentes.
- 3.2.3. O CONTRATADO deverá acompanhar a conferência que será feita pelo BANCO, à medida que os componentes forem entregues, devendo acolher imediatamente as notificações acerca de quaisquer inconsistências entre os componentes entregues e os previstos na sua proposta técnica.
- 3.2.4. Caso haja inconsistência entre componentes previstos na proposta técnica apresentada pelo CONTRATADO e os de fato entregues ao BANCO, este

notificará o CONTRATADO formalmente a respeito da ocorrência, sem prejuízo da aplicação de eventuais sanções previstas no instrumento contratual.

- 3.2.5. O BANCO emitirá o Termo de Entrega e Conferência (TEC) após a entrega e conferência de todos os componentes de *software*, permitindo avançar para a próxima fase do projeto.

3.3. Implantação e integração da solução com sistemas e plataformas existentes do BNB

- 3.3.1. Será realizada pelo CONTRATADO, com acompanhamento da equipe do BANCO, a implantação e integração de todos os componentes contemplados no escopo da contratação, de modo a atender integralmente aos requisitos estabelecidos neste Edital.
- 3.3.2. A implantação terá por objetivo disponibilizar a observabilidade *Full Stack* dos 53 (cinquenta e três) sistemas indicados pelo BANCO, contemplando suas aplicações, serviços, componentes de infraestrutura, dependências tecnológicas e demais recursos necessários ao monitoramento integrado da operação.
- 3.3.3. A solução deverá monitorar os recursos computacionais e os sistemas contemplados no período de funcionamento experimental, estejam eles localizados no Site Principal, no Site Secundário ou distribuídos entre ambos os ambientes.
- 3.3.4. A primeira atividade desta etapa consistirá na elaboração do Plano de Implantação, documento que estabelecerá o planejamento executivo das atividades necessárias à implantação da solução.
- 3.3.5. O Plano de Implantação deverá ser elaborado pelo CONTRATADO e deverá conter, no mínimo:
 - 3.3.5.1. escopo da implantação, contemplando os sistemas, ambientes e componentes abrangidos;
 - 3.3.5.2. cronograma de execução, contendo as principais etapas, marcos e a sequência de implantação dos sistemas;
 - 3.3.5.3. atividades previstas e respectivas responsabilidades do CONTRATADO e do BANCO;
 - 3.3.5.4. premissas, dependências e restrições relevantes para a execução da implantação;
 - 3.3.5.5. critérios de validação e aceite das entregas; e
 - 3.3.5.6. demais informações necessárias ao acompanhamento e gerenciamento da implantação.
- 3.3.6. A elaboração do Plano de Implantação deverá observar o seguinte fluxo:
 - 3.3.6.1. elaboração da versão inicial pelo CONTRATADO;
 - 3.3.6.2. apresentação da versão inicial ao BANCO;
 - 3.3.6.3. análise técnica pelo BANCO, com apresentação de comentários, solicitações de ajustes e recomendações;
 - 3.3.6.4. consolidação, pelo CONTRATADO das contribuições recebidas; e
 - 3.3.6.5. apresentação da versão final do Plano de Implantação para aprovação do BANCO.
- 3.3.7. A aprovação do Plano de Implantação pelo BANCO constituirá autorização para o início da execução das atividades de implantação previstas no referido documento.

- 3.3.8. Após a aprovação do Plano de Implantação, o CONTRATADO deverá iniciar a execução das atividades previstas, observando o cronograma aprovado, a ordem de implantação dos sistemas e as prioridades estabelecidas pelo BANCO.
- 3.3.9. A implantação compreenderá, entre outras atividades necessárias ao atendimento do escopo contratado:
 - 3.3.9.1. configuração da plataforma de observabilidade;
 - 3.3.9.2. implantação, configuração ou ativação dos componentes necessários ao monitoramento, quando aplicável ao modelo de disponibilização da solução;
 - 3.3.9.3. instrumentação das aplicações e dos serviços contemplados no escopo;
 - 3.3.9.4. configuração da coleta de métricas, *logs*, *traces*, eventos e demais telemetrias suportadas pela solução;
 - 3.3.9.5. integração da solução com sistemas, plataformas, ferramentas e serviços existentes no ambiente do BANCO;
 - 3.3.9.6. configuração de *dashboards*, painéis, alertas, monitores e indicadores necessários ao acompanhamento dos sistemas implantados;
 - 3.3.9.7. validação técnica do funcionamento da monitoração;
 - 3.3.9.8. realização dos ajustes decorrentes da validação técnica; e
 - 3.3.9.9. documentação das configurações, integrações e parametrizações realizadas.
- 3.3.10. O CONTRATADO deverá manter atualizada a documentação das atividades executadas durante a implantação, contemplando configurações realizadas, integrações implementadas, testes executados, evidências de validação, ajustes efetuados e demais informações necessárias à rastreabilidade das entregas.
- 3.3.11. Será considerado concluído o primeiro marco de implantação quando a observabilidade *Full Stack* do primeiro sistema definido no Plano de Implantação estiver implantada, integrada, validada e em operação, conforme os critérios de aceite estabelecidos.
- 3.3.12. Após a validação dessa entrega, o BANCO emitirá o Termo de Aceitação Parcial (TAP).
- 3.3.13. A emissão do TAP produzirá, simultaneamente, os seguintes efeitos contratuais:
 - 3.3.13.1. autorizará o início da execução dos Serviços de Assistência e Suporte Técnico previstos no contrato; e
 - 3.3.13.2. autorizará a abertura de Ordens de Serviço referentes ao Serviço Técnico Especializado, observado o banco de horas contratado.
- 3.3.14. A emissão do TAP não caracterizará a conclusão da implantação da solução, permanecendo o CONTRATADO responsável pela execução das demais atividades previstas no Plano de Implantação.
- 3.3.15. A implantação será considerada concluída quando todos os 53 (cinquenta e três) sistemas previstos no escopo da implantação, bem como suas respectivas camadas de infraestrutura, serviços, componentes e dependências tecnológicas, estiverem integrados à solução de observabilidade e com suas funcionalidades de monitoramento operacionais.
- 3.3.16. O CONTRATADO deverá demonstrar o atendimento integral do escopo contratado, evidenciando que a monitoração da *stack* completa dos sistemas encontra-se em funcionamento conforme os requisitos técnicos estabelecidos no Edital e em seus anexos.

3.3.17. Após a validação das entregas pelo BANCO, será emitido o Termo de Aceitação Definitiva (TAD), caracterizando a conclusão formal da etapa de Implantação e Integração da Solução.

3.3.18. A emissão do TAD encerrará as obrigações relativas à implantação, permanecendo vigentes as demais obrigações contratuais relacionadas à prestação dos serviços de suporte, manutenção, atualização e serviços técnicos especializados previstos no contrato.

3.3.19. O TAD não isenta o CONTRATADO das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas pela solução. A emissão do TAD não terá caráter de atestado de capacidade técnica.

4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

4.1. O CONTRATADO deverá considerar o cronograma de eventos e prazos apresentado em seguida, no planejamento das atividades e alocação de recursos humanos e financeiros para implantação da solução de Observabilidade. O descumprimento destes prazos acarretará a adoção, por parte do BANCO, das sanções previstas em contrato.

4.2. Cronograma

No.	EVENTO	RESPONSÁVEL		PRAZO (EM DIAS ÚTEIS)	A PARTIR DO FIM DO EVENTO
		BANCO	CONTRATADO		
1	Assinatura do Contrato	X	X	Conforme edital	-
2	Entrega e conferência dos componentes	X	X	Até 5 dias	1
3	Emissão do Termo de Entrega e Conferência (TEC)	X		Até 2 dias	2
4	Entrega da versão inicial do Plano de Implantação		X	Até 15 dias	1
5	Validação do Plano de Implantação	X		Até 5 dias	4
6	Entrega da versão final do Plano de Implantação		X	Até 15 dias	5
7	Implantação da Solução em Ambiente de Produção	X	X	Até 90 dias	6
8	Implantação do primeiro sistema na solução	X	X	Até 20 dias	6
9	Emissão do Termo de Aceitação Provisório (TAP)	X		Até 2 dias	8
10	Início do Serviço de Assistência e Suporte Técnico		X	Até 2 dias	9
11	Início do Serviço Técnico Especializado		X	Até 2 dias	9
12	Emissão do Termo de Aceitação Definitivo (TAD)	X		Até 2 dias	7, 10 e 11
13	Realização de workshops de capacitação	X	X	Até 20 dias	8

Pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A.