

ANEXO IV - SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

1. Finalidade

1.1. Este documento descreve os Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento que deverão ser realizados pelo CONTRATADO visando a capacitação das equipes envolvidas e dos usuários da Solução de Prestador de Serviços de Tecnologia da Informação homologado pelo BACEN para operacionalização em nuvem do sistema de pagamentos instantâneos do Banco do Nordeste (PSTI-PIX-BNB) (doravante chamada de SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO).

2. Treinamentos

2.1. Como parte integrante da Implantação da SOLUÇÃO e como medida de otimização e eficiência da utilização da SOLUÇÃO em produção, o BANCO solicita os seguintes segmentos de treinamentos:

2.1.1. Treinamento da equipe Técnica de TI do BANCO, contemplando os seguintes aspectos:

2.1.1.1. transferência de conhecimento dos componentes da SOLUÇÃO que serão consumidos pelos Sistemas do BANCO, no tocante aos aspectos de arquitetura, configuração, perfis de acesso, parametrização, customização e migração de dados;

2.1.1.2. Demonstração de toda a infraestrutura montada para a Solução, incluindo as integrações com os sistemas legados, o funcionamento de todas as rotinas que existam, desde as online até as de processamento batch e a forma de monitoramento da solução.

2.1.2. Treinamento para os Grupos de Usuários abaixo relacionados e que deverão operar todas as Funcionalidades previstas da SOLUÇÃO:

2.1.2.1. Usuários de Sistema com um perfil de Administrador (Acesso às funcionalidades de configuração técnica, parametrização técnica, gerais de Sistema que não envolve decisão de Negócio) de funcionalidades da SOLUÇÃO;

- 2.1.2.2. Usuários de Sistema com um Perfil de Gestor de Negócio (Acesso a funcionalidades de parametrização comercial, consultas e relatórios gerenciais);
- 2.1.2.3. Usuários de Sistema com um Perfil de Usuário de Agência (Acesso a funcionalidades comerciais, consultas e relatórios de apoio operacional para as Agências);
- 2.1.2.4. Usuários de Sistema com um Perfil de Usuário de Central de Atendimento de Ocorrências (Abertura de chamados, consultas e relatórios de apoio operacional para a Central de Atendimento) da SOLUÇÃO ;
- 2.1.3. A carga horária ficará a cargo da CONTRATADA e contará com a validação do BANCO a depender do volume de informações envolvido no Treinamento;
- 2.2. Todo o treinamento está precificado dentro do Valor de Implantação e não deverá incorrer em outros Custos para o BANCO.
- 2.3. Nesta etapa, o CONTRATADO deverá apresentar, para validação e aceite do BANCO, o plano de treinamento;
- 2.4. A modalidade de cada treinamento poderá ser presencial ou remota, a critério do BANCO e negociada com a CONTRATADA
- 2.5. Ao final do treinamento, os funcionários da equipe do projeto deverão possuir os seguintes conhecimentos:
 - 2.5.1. Visão global de funcionamento da SOLUÇÃO;
 - 2.5.2. Benefícios que a nova SOLUÇÃO trará;
 - 2.5.3. Compreensão das mudanças dos processos;
 - 2.5.4. Conhecimento sobre as funcionalidades da SOLUÇÃO contempladas por cada processo.

3. Disposições gerais

- 3.1. Cada treinamento finalizado, a critério do BANCO, poderá ser avaliado pelos treinandos com critérios de avaliação a definir;