

**FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO**

#publico

**1. OBJETIVO**

**1.1.** O MPO – Manual de Procedimentos Operacionais é um conjunto de orientações, que objetiva detalhar os procedimentos necessários à operacionalização do contrato, conforme previsto no item 4.7.

**1.2.** Contratação de empresa para fornecimento de postos de serviços, para apoio às atividades de Tecnologia da Informação executadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., em suas instalações ou localidades por ela definidas.

**2. DIVISÃO DE APOIO Á GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC - Diage**

**2.1** A Dites/Gesed/Diage - Divisão de Apoio á Gestão de Serviços de TIC localizada no EPN 508 Conjunto "C" Lote 07, Brasília - DF. CEP 70740-543 - Asa Norte - Brasília – DF.

**2.2** E-mail para contato: [ditec.fabricas@bb.com.br](mailto:ditec.fabricas@bb.com.br)

**2.3** Como gestora do produto Fábrica de Software da Dites/Gesed, a Divisão possui as seguintes atribuições principais na condução dos contratos:

- acompanhar funcionamento de ferramenta de trâmite de demandas
- elaborar o MPO, em conjunto com o gestor do serviço e o Fornecedor;
- participar dos Fóruns contratuais previstos;
- acompanhar relatórios de ANS, Produtividade e Qualidade da operação;
- acompanhar o faturamento mensal;
- prestar informações e assessoria em seu âmbito de atuação.

**FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO**

#publico

**3. MATRIZ DE INTERVENIENTES**

BBTS			
Nome	Função	Telefone	E-mail pessoal e corporativo

EPN 508 Conjunto "C" Lote 07, Brasília - DF. CEP 70740-543 - Asa Norte - Brasília - DF.

Fornecedor				
Nome	Função	Telefone	E-mail pessoal e corporativo	Contrato

*Localização:*

**4. FÓRUNS DE RELACIONAMENTO**

**4.1** Os Fóruns de Relacionamento (Estratégico, Tático e Operacional) têm suas reuniões coordenadas pelo Fiscal de Serviço e são compostos por representantes do BBTS e do Fornecedor, com o seguinte escopo:

- **Fórum Estratégico:** Para discussão e proposição acerca de assuntos relacionados à efetividade do contrato e da relação entre as partes;
- **Fórum Tático:** Para avaliação da qualidade dos serviços prestados, a adequação dos níveis estabelecidos para as medições do NMSE e tratamento de assuntos submetidos pelo Fórum Operacional;
- **Fórum Operacional:** Para construção e atualização do Manual de Procedimento Operacional (MPO), prioridades de serviços, solução de pendências relacionadas à prestação do serviço e avaliação periódica dos relatórios operacionais.

4.1.1 Periodicidade dos Fóruns:

- Estratégico: Sob demanda;
- Tático: Sob demanda;

**FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO**

#publico

- Operacional: Mensal.

*Obs: os Fóruns poderão ser solicitados esporadicamente a pedido da BBTS ou do Fornecedor.*

4.1.2 Assuntos técnicos podem ser tratados diretamente entre as Gerências Demandantes e o Fornecedor.

## **5. PROCEDIMENTOS PARA CONECTIVIDADE**

**5.1** Os procedimentos para conectividade do Fornecedor com a BBTS são os seguintes:

- 5.1.1 Fornecedor solicita à Dites/Gesed/Diage - Divisão de Apoio à Gestão de Serviços de TIC uma reunião para esclarecimentos e definição da forma de conexão;
- 5.1.2 Dites/Gesed/Diage - Divisão de Apoio à Gestão de Serviços de TIC agenda reunião com a participação da Superintendência de Serviços e Produtos de TIC –Susep e área técnica responsável pelas conexões externas da BBTS;
- 5.1.3 Fornecedor define a forma de conexão com a BBTS (exemplos: link dedicado, VPN entre outros);
- 5.1.4 Área técnica da BBTS disponibiliza os documentos e requisitos necessários para configurar e implementar a conexão;
- 5.1.5 Após o estabelecimento da conexão, o Fornecedor homologa a conectividade, em conjunto com a área técnica do BBTS, acessando os serviços/aplicativos disponibilizados.

**5.2** Acessos a específicos a determinadas URLs:

- 5.2.1 O Fornecedor identifica os acessos necessários com *Host* - IP/Porta (de destino), indicando o seu IP (de origem) e um contato da própria empresa (suporte/infra) para os testes de conectividade, caso necessário;
- 5.2.2 O Fornecedor encaminha solicitação de liberação ("de acordo") ao Gestor demandante dos serviços (Ger. de Equipe ou Centro);
- 5.2.3 O Gestor autoriza e encaminha o pedido, com a justificativa da necessidade de liberação do acesso, ao *e-mail*: @bbts.com.br
- 5.2.4 A Superintendência de Serviços e Produtos de TIC –Susep fará abertura do chamado (INT) junto às áreas técnicas do BBTS
- 5.2.5 Após estabelecidas as regras, o Fornecedor será comunicado das informações de IP/Nat para tentativa de acesso.

**5.3** Indisponibilidade

- 5.3.1 Em caso de indisponibilidade nos acessos existentes na conexão com a BBTS, o Fornecedor deve informar a Superintendência de Serviços e Produtos de TIC –Susep, para acionamento das áreas internas responsáveis (se necessário, será estabelecido contato entre o Fornecedor e a equipe técnica da BBTS para testes de conectividade).

**FQ415-001-v.30: PROJETO BÁSICO**

#publico

**6. CADASTRAMENTO DE PROFISSIONAIS**

- 6.1** Somente terão direito ao código de usuário os profissionais do Fornecedor que estiverem atendendo às solicitações de serviços ou na função de administração do contrato.
- 6.2** Para que o profissional receba o código de usuário o Fornecedor deve encaminhar ao Fiscal de Serviço, de modo digital, os documentos/formulários disponibilizados Superintendência de Serviços e Produtos de TIC –Susep, devidamente preenchidos e assinados.
- 6.3** As solicitações de cadastramento devem ser encaminhadas pelo e-mail xxx@bbts.com.br Assunto: Posto de Serviço Atividades de Apoio TI - Cadastro de Colaboradores.
- 6.4** O Fiscal de Serviço providenciará o cadastro dos colaboradores e o registro do atendimento.
- 6.5** A geração de crachá para os profissionais deve ser solicitada pelo Fornecedor, através de formulário próprio disponibilizado pela Superintendência de Serviços e Produtos de TIC –Susep e sua pertinência será avaliada pelo Fiscal de Serviço/Demandante.
- 6.6** Caso um colaborador do Fornecedor seja desligado de seu quadro ou deixe de atuar nos prédios da BBTS, o Fornecedor deverá comunicar o BBTS sobre tal situação de forma imediata.

**7. CONCESSÃO DE ACESSOS**

- 7.1** A Superintendência de Serviços e Produtos de TIC –Susep efetua a criação da chave do colaborador, além dos acessos básicos e primeiros passos para início das atividades.
- 7.2** Deverão ser criados, além das chaves de acesso, crachá, e-mail e cartão de acesso físico na dependência onde o funcionário do fornecedor irá atuar.

**8. REALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES**

- 8.1** As atividades deverão ser entregues conforme demandas direcionadas a cada posto de serviço, sendo a disponibilidade, produtividade e qualidade monitorada em ferramenta específica para fins de apuração de acompanhamento de atividades e disponibilidade, conforme constante em contrato.
- 8.2** Os documentos referenciados no contrato serão entregues ao Líder de Posto e/ou Preposto de acordo com a necessidade do serviço a ser solicitado. Quaisquer alterações do processo de realização das atividades serão encaminhadas ao Líder de Posto e/ou Preposto e será acordado entre as partes o prazo para adaptação.