

ANEXO 7 – (MPO) MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

BB Tecnologia e Serviços S.A.

Versão 1.0

Brasília, 25 de setembro de 2023.

ÍNDICE

1. OBJETIVO	90
2. DIVISÃO DE APOIO À GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC	90
3. MATRIZ DE INTERVENIENTES.....	91
4. FÓRUMS DE RELACIONAMENTO	92
5. PROCEDIMENTOS PARA CONECTIVIDADE.....	93
6. CADASTRAMENTO DE PROFISSIONAIS	94
7. CONCESSÃO DE ACESSOS.....	95
8. PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE TI - PDSTI.....	
9. REALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES	

PROJETO BÁSICO

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 XXXXX

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 FÁBRICA DE SOFTWARES - DIFAS

2.1 A Dites/Gesed/Difas - Divisão de Fábrica de Softwares localizada no SEPN 508 Conjunto "C" Lote 07, Brasília - DF. CEP 70740-543 - Asa Norte - Brasília – DF.

2.2 E-mail para contato: gestão.gesed@bbts.com.br e fabrica@bbts.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.

3. MATRIZ DE INTERVENIENTES

BBTS			
Nome	Função	Telefone	E-mail pessoal e corporativo

Fornecedor				
Nome	Função	Telefone	E-mail pessoal e corporativo	Contrato

PROJETO BÁSICO

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), priorizações 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;
- 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/Difas - Divisão de Fábrica de Softwares uma reunião para esclarecimentos e definição da forma de conexão;
- 5.1.2 Dites/Gesed/Difas - Divisão de Fábrica de Softwares 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

PROJETO BÁSICO

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).

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 xxxx@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 diárias direcionadas a cada perfil de colaborador, sendo a disponibilidade, produtividade e qualidade monitorada em ferramenta específica para fins de apuração de faturamento, conforme constante em contrato.
- 8.2 Os documentos referenciados no contrato serão entregues ao Fornecedor de acordo com a necessidade do serviço a ser solicitado. Quaisquer alterações do processo de realização das atividades serão encaminhadas ao Fornecedor e será acordado entre as partes o prazo para adaptação.