



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

# CONSULTA PÚBLICA EDITAL Nº 2024/62

**OBJETO:** Contratação de Solução Integrada de Software ERP (Enterprise Resource Planning) na modalidade Software como Serviço (Software as a Service - SaaS), abrangendo serviços continuados de licenciamento, implantação, manutenção (sustentação) e suporte técnico, treinamento e gestão de mudança organizacional (gmo), e consultoria especializada.

**BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**  
**GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS**

**Consulta Pública Nº 2024/62**

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, por intermédio da **Diretoria Administrativa e Financeira / Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos**, torna pública a realização da **Consulta Pública**, na forma abaixo e de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., publicado em sua página eletrônica ([www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br)) e os termos deste Edital, cuja minuta padrão foi aprovada pelo Parecer Jurídico nº 2022/1206 (OS nº 739416).

### **1. Consulta Pública**

- 1.1. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. buscando identificar possíveis alternativas para contratação de Solução Integrada de Software ERP (Enterprise Resource Planning) na modalidade Software como Serviço (Software as a Service - SaaS), abrangendo serviços continuados de licenciamento, implantação, manutenção (sustentação) e suporte técnico, treinamento e gestão de mudança organizacional (gmo), e consultoria especializada., informa que promoverá **Consulta Pública**, durante a qual serão tratados eventuais questionamentos e/ou solicitações de esclarecimentos decorrentes das informações constantes no Anexo 1.
- 1.2. Ressaltamos tratar-se de procedimento preliminar, cujo objetivo é o refinamento e ajustes na especificação da solução desejada, objetivando afastar eventuais inconsistências, bem como exigências incompatíveis com o objeto em questão, e a prospecção de soluções que atendam às necessidades da BBTS.
- 1.3. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. se reserva o direito de, por ocasião da instauração do respectivo certame licitatório, independente das respostas e/ou argumentos porventura apresentados e motivada por razões de natureza técnica ou estratégica, alterar as especificações técnicas e demais condições objeto desta Consulta.
- 1.4. Eventuais respostas a esta **Consulta Pública** não constituirão uma oferta ou compromisso para contratar com a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. Os fornecedores que não participarem desta **Consulta Pública** não estarão excluídos de um futuro processo licitatório.
- 1.5. A aceitação de uma proposta não compromete a BB Tecnologia e Serviços S. A. com a adjudicação de um contrato com qualquer fornecedor, mesmo que todos os requisitos estabelecidos nesta Consulta sejam cumpridos, nem limita o direito de negociar em nosso interesse.
- 1.6. O fornecedor não deve cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta. O fornecedor é responsável por todo e qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento desta Consulta.

- 1.7. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. não assumirá o compromisso de acatar as sugestões apresentadas.

## 2. Confidencialidade

- 2.1. Fornecedores, seus empregados e representantes, sem prévio consentimento por escrito, não poderão:
- a) Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados a BB Tecnologia e Serviços S.A.;
  - b) Divulgar direta ou indiretamente que qualquer produto do fornecedor ou das empresas que representa foi aprovado, homologado ou endossado pela BB Tecnologia e Serviços S.A.;
  - c) Referir-se à existência desta Consulta em press releases, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.

## 3. Cronograma

Etapa	Data
Recebimento de dúvidas	até 18h do dia 22/11/2024
Esclarecimento de dúvidas	até 18h do dia 29/11/2024
Recebimento de propostas	até 18h do dia 06/12/2024

## 4. Contato

- 4.1. Toda comunicação sobre este processo da **Consulta Pública**, inclusive o encaminhamento propostas, de eventuais questionamentos e/ ou solicitações de esclarecimentos citados no item 2, deverão ser realizadas pelo e-mail: [licitacoes@bbts.com.br](mailto:licitacoes@bbts.com.br).
- 4.2. As mensagens deverão conter o número desta Consulta Pública, a identificação da empresa, o nome do responsável e telefone para contato. Os esclarecimentos às dúvidas serão divulgados por esta mesma via e publicados no site [www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br).

Brasília - DF

---

ALINE FALCÃO GOMES  
Autoridade Competente

## ANEXO 1

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1. Objeto:

- 1.1. Contratação de Solução Integrada de Software ERP (Enterprise Resource Planning) na modalidade Software como Serviço (Software as a Service - SaaS), abrangendo serviços continuados de LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO (SUSTENTAÇÃO) E SUPORTE TÉCNICO, TREINAMENTO E GESTÃO DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL (GMO), E CONSULTORIA ESPECIALIZADA.

#### 2. Especificações técnicas:

- 2.1. A CONTRATADA deverá fornecer a Solução Integrada de Software ERP (Enterprise Resource Planning) na modalidade Software como Serviço (Software as a Service - SaaS), abrangendo serviços continuados de LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO (SUSTENTAÇÃO) E SUPORTE TÉCNICO, TREINAMENTO E GESTÃO DE MUDANÇA ORGANIZACIONAL (GMO), E CONSULTORIA ESPECIALIZADA e demais softwares adicionais necessários ao funcionamento do aplicativo principal.
  - 2.1.1. O quadro para precificação do licenciamento e demais serviços encontra-se no Anexo I – Quadro demonstrativo para Licenciamento.
  - 2.1.2. A solução integrada de ERP (Enterprise Resource Planning) deverá atender nativamente ou por personalização, extensão ou integração, todos os requisitos definidos no Anexo II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Anexo III – Especificação dos Requisitos Não Funcionais.
  - 2.1.3. O desenvolvimento de personalizações e extensões necessárias à efetiva entrada em produção de todos os requisitos previstos no Anexo II Especificação dos Requisitos Funcionais e Anexo III– Especificação dos Requisitos Não Funcionais, deve ser por meio da utilização de plataforma de desenvolvimento integrada do fabricante da solução.
  - 2.1.4. A solução ERP deve possuir uma plataforma de dados e inteligência artificial incorporada, que use técnicas de machine learning e algoritmos, entre outros, de forma que seja possível o fornecimento de insights, recomendações e previsões, análises avançadas, predições, detecção de padrões e correlações possibilitando a tomada de decisão de maneira mais eficiente e ágil em vários dos processos objeto desta contratação.
  - 2.1.5. A solução ERP deve ser disponibilizada na plataforma de nuvem (cloud) na modalidade plataforma Software como Serviço (“Software as a Service - SaaS”), mantida pelo próprio fabricante da solução.
  - 2.1.6. A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, os ambientes de produção, homologação e desenvolvimento.
  - 2.1.7. A CONTRATADA será responsável pela definição, dimensionamento e parametrização dos ambientes na plataforma Software como Serviço, necessários e com recursos suficientes para suportar a solução ERP com a estrutura de dados e usuários da BB Tecnologia e Serviços, garantindo todos os níveis de atendimento dos serviços.
  - 2.1.8. A CONTRATADA será responsável por manter durante a vigência do contrato os ambientes em funcionamento, e fazer qualquer ajuste de dimensionamento em recursos de processamento e armazenamento que forem necessários para a boa performance da solução ERP.
  - 2.1.9. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir redundância na infraestrutura de processamento, armazenamento e rede, com política de “Disaster Recovery”, balanceamento, conectividade e backup/ restore durante toda a vigência do contrato com disponibilidade de no mínimo 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento).
  - 2.1.10. O serviço da solução ERP na modalidade SaaS deverá estar acessível 24 X 7.
  - 2.1.11. A cada período de 1 (um) mês, a Solução ERP deverá ter um mínimo de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) de disponibilidade.

- 2.1.12. O tempo de parada utilizado para manutenções planejadas não será computado para aferição de disponibilidade, desde que não ultrapasse 1% do tempo em um mês e que haja anuência da BB Tecnologia e Serviços para realização da parada do sistema. As paradas para manutenção programada deverão ocorrer, preferencialmente, em finais de semana e feriados.
- 2.1.13. A CONTRATADA deve garantir que os dados e backups da solução ERP estejam hospedados em território brasileiro.
- 2.1.14. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da BB Tecnologia e Serviços contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente a BB Tecnologia e Serviços qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.
- 2.1.15. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados pela plataforma de nuvem (cloud) não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por este provedor para fins diversos do previsto no objeto deste contrato, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.1.16. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na plataforma de nuvem (cloud).
- 2.1.17. A Solução ERP ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente a BB Tecnologia e Serviços todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.1.18. A Solução ERP deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.
- 2.1.19. A Solução ERP deve garantir o isolamento dos dados, de forma que os dados deverão estar acessíveis apenas por usuários da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.1.20. É vedada à CONTRATADA ou ao provedor acesso aos dados hospedados na plataforma de nuvem (cloud), sem prévia e formal autorização por parte da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.1.21. A Solução ERP deverá prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.
- 2.1.22. A Solução ERP deverá permitir a criptografia automática de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, neste último caso desde que aprovado pela BB Tecnologia e Serviços.
- 2.1.23. A solução ERP deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados.
- 2.1.24. A solução ERP deve dispor de mecanismo de garantia de identidade realizada previamente à execução das requisições dos usuários.
- 2.1.25. A solução ERP deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para a BB Tecnologia e Serviços e para seus usuários.
- 2.1.26. A solução ERP deve permitir que somente os usuários autorizados pela BB Tecnologia e Serviços tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 2.1.27. A solução ERP deve permitir autenticação de usuário para controlar o acesso aos dados, como mecanismos de controle de acesso, como políticas de permissões e Listas de Controle de Acesso (ACLs) para conceder seletivamente permissões para usuários e grupos de usuários.
- 2.1.28. A Solução ERP deve ter capacidade de diferenciar o controle de acesso dos usuários através de perfil, regras de negócio e alçadas.

- 2.1.29. A Solução ERP deve permitir delegar permissões (papéis e perfis de acesso) por período de tempo configurável.
- 2.1.30. A Solução ERP deve permitir a habilitação e a desabilitação automática de recursos e funcionalidades da aplicação (no mínimo, opções de menu, abas, campos, botões, ações como aprovação, exclusão e correlatos) de acordo com as permissões de acesso dos usuários.
- 2.1.31. A Solução ERP deve permitir que um usuário possua mais de um perfil de acesso controlados pelo aplicativo (ex.: limitar o universo de dados consultados). O acúmulo de perfis deverá poder ser parametrizado, de forma que apenas algumas combinações sejam possíveis, definidas a critério do gestor desta Solução.
- 2.1.32. A solução ERP deve permitir realizar de forma segura o upload/download de dados, utilizando os protocolos SSL e HTTPS.
- 2.1.33. A solução ERP deve permitir ou negar uma requisição baseado no endereço IP de origem do requisitante.
- 2.1.34. A solução ERP deve permitir que a BB Tecnologia e Serviços restrinja o acesso a determinados recursos com base em aspectos da requisição.
- 2.1.35. A solução ERP deve utilizar protocolos seguros para autenticar as requisições, por exemplo, HMAC (Hash Message Authentication Code) – SHA1, conforme RFC 2104, utilizando codificação Base64.
- 2.1.36. A solução ERP deve permitir criar Listas de Controle de Acesso (ACLs) para conceder permissões específicas (ou seja, READ, WRITE, FULL\_CONTROL) a usuários específicos para um recurso ou para um objeto.
- 2.1.37. A solução ERP deve dispor de mecanismo para gestão integrada de chaves de segurança que permita tratar, gerenciar e proteger chaves usando várias camadas de segurança.
- 2.1.38. A solução ERP deve permitir criptografar e descriptografar dados e objetos sem perda de performance substantiva.
- 2.1.39. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir certificação em conformidade com a norma SOC ou em conformidade com alguma outra norma equivalente, também deverá apresentar relatórios mensalmente de todas as atividades executadas de segurança e ações adotadas para correção.
- 2.1.40. Ressaltamos ainda que a BB Tecnologia e Serviços na NI619, Segurança Física e Controle de Acesso Seguro Data Center, estabelece a necessidade da redundância de energia, item 4.1.7.1, e de circuitos elétricos divididos, item 4.1.7.6. Tendo em vista o disposto neste documento será exigido que a CONTRATADA comprove que os seus Data Centers estejam hospedados em ambientes que possuam níveis de segurança adequados e com elevada disponibilidade, atendendo as necessidades de continuidade de negócios da BBTS.
  - 2.1.40.1. A comprovação poderá ser feita, através de documentos que comprovem essas condições, como por exemplo: certificações Tier 3 e 4, certificações ISO 22301, ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018 ou documentos que evidenciem o cumprimento das NBR 5410, NBR 15247, NBR 27002, NBR 14565 e NBR 11515 .
- 2.1.41. A plataforma de nuvem (cloud) onde está hospedada a solução ERP deverá implementar mecanismo de sincronização de relógio, de maneira a garantir que o horário esteja atualizado conforme a hora oficial do Brasil.
- 2.1.42. A plataforma de nuvem (cloud) deve contemplar acesso a painel de gerência que permita a elaboração de relatório gerencial mensal, a qualquer momento, por parte da BB Tecnologia e Serviços, que indique claramente o nível de disponibilidade dos serviços.

## **2.2. Dos Serviços de Implantação do Sistema ERP**

- 2.2.1. Trata-se do conjunto de serviços, que deverão ser organizados na forma de projeto seguindo as boas práticas de gerenciamento de projetos, como exemplo as previstas no *PMBOK – Project Management Body of Knowledge* (a partir da 7ª edição) do *PMI – Project Management Institute*, com a finalidade de entregar a Solução contratada, adaptada às necessidades da BB Tecnologia e Serviços e plenamente operacional, em todo o seu ambiente de execução.

2.2.2. A implantação do sistema ERP deve observar as etapas mínimas necessárias descritas na tabela abaixo:

ETAPAS	DESCRIÇÃO RESUMIDA DAS ENTREGAS
ETAPA 1	PLANEJAMENTO - Planejamento do projeto
	1.1 Plano de Gerenciamento do Projeto 1.2 Estrutura Analítica do Projeto (EAP) 1.3 Cronograma detalhado das Frentes do Projeto 1.4 Estratégia de implantação e entrega 1.5 Reunião de Inicialização do Projeto de Implantação da Solução 1.6 Plano de Gestão de Mudança 1.7 Plano de Repasse de Conhecimento 1.8 Plano de Gerenciamento de Risco
ETAPA 2	DESENHO - Levantamento dos processos e requisitos, repasse de conhecimento para a equipe de desenvolvimento e usuários-chave, planejamento das parametrizações, personalizações, extensões, integrações e migrações
	2.1 Plano de Teste 2.2 Diagramas de Processos 2.3 Documentação de Requisitos 2.4 Mapa de Personalização e Extensão 2.5 Plano de Integrações 2.6 Plano de Migrações 2.7 Solução ERP disponibilizada nos ambientes de Desenvolvimento e teste 2.8 Repasse de conhecimento para equipe de desenvolvimento 2.9 Repasse de conhecimento aos usuários-chave 2.10 Plano de repasse de conhecimento para os usuários finais da Solução ERP 2.11 Plano de parametrizações 2.12 Execução do Plano de Gestão de Mudança 2.13 Plano de Homologação

ETAPA 3	CONSTRUÇÃO - Implantação da solução ERP em ambiente de testes, abrangendo parametrizações, personalizações, extensões, migrações, repasse de conhecimento e gestão da mudança
	<p>3.1 Implementação das Parametrizações</p> <p>3.2 Especificação das integrações</p> <p>3.3 Especificação das personalizações e extensões</p> <p>3.4 Plano de Continuidade do Negócio</p> <p>3.5 Implementação das personalizações e extensões</p> <p>3.6 Implementação das integrações</p> <p>3.7 Manual da Solução ERP para a BB Tecnologia e Serviços (Português – Brasil)</p> <p>3.8 Execução de testes integrados</p> <p>3.9 Implementação das migrações</p>
ETAPA 4	HOMOLOGAÇÃO - Implantação da Solução ERP em ambiente de homologação e produção, abrangendo parametrizações, personalizações e extensões, migrações, repasse de conhecimento e gestão da mudança.
	<p>4.1 Solução ERP disponibilizada no ambiente de homologação</p> <p>4.2 Repasse de conhecimento aos usuários finais</p> <p>4.3 Migração de Dados para ambiente de homologação</p> <p>4.4 Homologação da Solução</p> <p>4.5 Execução do Plano de Gestão de Mudança</p> <p>4.6 Encerramento do Plano de Gestão de Mudança</p> <p>4.7 Estimativa de Usuários</p> <p>4.8 Implantação definitiva dos módulos da solução ERP em ambiente de produção</p> <p>4.9 Conversão para produção realizada (go-live)</p>
ETAPA 5	OPERAÇÃO ASSISTIDA - Software ERP em uso finalístico em ambiente produtivo
	5.1 Relatório de Chamados Técnicos



	<p>5.2 Relatório de Atividades de Suporte</p> <p>5.3 Relatório de melhorias na configuração da solução ERP</p> <p>5.4 Workshops para usuários finais</p>
--	--

2.2.3. O serviço de implantação somente será concluído com o recebimento definitivo pela BB Tecnologia e Serviços de todos os processos de trabalho implantados em todo o seu ambiente de execução, contemplando todos os seus Requisitos Funcionais e Não Funcionais descritos neste documento ou presentes nos atuais sistemas a serem migrados, contemplando ainda os processos técnicos de TI, após o término da operação assistida em produção de todos os processos de trabalho e com alcance dos níveis de serviços descritos no item 7 – Acordo de Nível de Serviço para todos os processos de trabalho implantados.

2.2.4. Etapa 1 – Planejamento do Projeto

2.2.4.1. O objetivo desta etapa consiste em preparar o planejamento detalhado das demais ETAPAS do Projeto de Implantação da solução ERP, respeitando a duração definida para as ETAPAS. Nesta fase, as equipes da BB Tecnologia e Serviços e da CONTRATADA trabalharão em conjunto na confirmação dos objetivos do Projeto e da estratégia de implantação e no refinamento do plano de trabalho.

2.2.4.2. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto:

- 2.2.4.2.1. Elaborar o termo de abertura do Projeto de Implantação da solução ERP.
- 2.2.4.2.2. Identificar as Partes Interessadas do Projeto.
- 2.2.4.2.3. Elaborar o Plano de Gerenciamento do Projeto.
- 2.2.4.2.4. Planejar o Gerenciamento do Escopo do Projeto.
- 2.2.4.2.5. Coletar os Requisitos.
- 2.2.4.2.6. Definir o Escopo.
- 2.2.4.2.7. Criar a Estrutura Analítica do Projeto (EAP).
- 2.2.4.2.8. Planejar o Gerenciamento do Tempo do Projeto.
- 2.2.4.2.9. Definir e sequenciar as atividades do Projeto.
- 2.2.4.2.10. Estimar equipes das atividades.
- 2.2.4.2.11. Estimar duração das atividades.
- 2.2.4.2.12. Elaborar Cronograma do Projeto.

2.2.4.3. No mínimo, as seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 1:

<b>CÓDIGO DA ENTREGA</b>	<b>ENTREGA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
1.1	Plano de Gerenciamento do Projeto	Documentação de gerenciamento do projeto abordando as definições referentes a: Escopo (incluindo a EAP), Tempo (incluindo o cronograma), Qualidade, Recursos Humanos, Comunicações,	Documento (.doc ou .pdf)

		Riscos e Partes Interessadas.	
1.2	Estrutura Analítica do Projeto (EAP)	Elaboração da EAP conforme diretrizes do PMBOK, contendo os entregáveis planejados do projeto.	Documento (.doc ou .pdf)
1.3	Cronograma detalhado das Frentes do Projeto	Cronograma de todas as Frentes do Projeto e suas interdependências (macroatividades e milestones, prazos e datas, percentuais de evolução, responsabilidade das entregas).	Documento (.doc ou .pdf)
1.4	Estratégia de implantação e entrega	Detalhamento da estratégia de implantação da solução.	Documento (.doc ou .pdf)
1.5	Reunião de Inicialização do Projeto de Implantação da Solução	Detalhamento da estratégia de implantação da solução.	Ata de Reunião (.doc ou .pdf)
1.6	Plano de Gestão de Mudança	Plano contendo todas atividades e as estratégias inerentes a Gestão de Mudança abrangendo minimamente: – posicionamento dos stakeholders – impactos organizacionais – estratégias de comunicação – estratégias de repasse de conhecimento	Documento (.doc ou .pdf)
1.7	Plano de Repasse de conhecimento	Plano detalhado das estratégias e atividades para o repasse de conhecimento das equipes de usuários	Documento (.doc ou .pdf)
1.8	Plano de Gerenciamento de Riscos	Plano detalhado contendo no mínimo: - Identificação de Riscos - Avaliação de Riscos - Planos de Resposta a Riscos	Documento (.doc ou .pdf)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoramento e Controle</li> <li>- Papéis e Responsabilidades</li> <li>- Comunicação</li> <li>- Documentação</li> </ul>	
--	--	---	--

2.2.5. ETAPA 02: DESENHO – Levantamento dos processos e requisitos, repasse de conhecimento para a equipe de desenvolvimento, funcional e usuários-chave, planejamento das parametrizações, personalizações, extensões, integrações e migrações.

2.2.5.1. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto:

2.2.5.2. Implantação da Infraestrutura:

2.2.5.2.1. Definir a arquitetura de implantação da solução ERP considerando os requisitos de ambiente definidos neste documento e no Anexo III – Especificação dos Requisitos Não Funcionais.

2.2.5.2.2. Disponibilizar e configurar a solução ERP nos ambientes de desenvolvimento e teste dentro da nuvem da CONTRATADA.

2.2.5.3. Levantamento de Requisitos e Processos

2.2.5.3.1. Realizar o levantamento dos requisitos necessários para configuração e parametrização da solução ERP.

2.2.5.3.2. Realizar o levantamento dos processos de trabalhos atuais, de todos os módulos presentes no projeto, para fins de entendimento.

2.2.5.3.3. Desenhar os futuros processos de negócios a serem suportados pela Solução ERP definindo os papéis e responsabilidades em cada processo.

2.2.5.4. Mapeamento das parametrizações, personalizações e extensões, quando necessário

2.2.5.4.1. Realizar a análise de adequação dos requisitos funcionais frente a solução ERP e identificar as parametrizações, personalizações ou extensões necessárias para atender esses requisitos.

2.2.5.4.2. Identificar e planejar personalizações e extensões necessárias.

2.2.5.5. Planejamento das integrações

2.2.5.5.1. Detalhar as necessidades de integração da solução ERP com os sistemas da BB Tecnologia e Serviços em conformidade com o Anexo IV - Visão Inicial das Integrações.

2.2.5.5.2. Definir os requisitos da solução ERP para integração.

2.2.5.5.3. Elaborar o plano de integrações.

2.2.5.6. Repasse de conhecimento

2.2.5.6.1. Elaborar o Plano de Repasse de Conhecimento aos usuários finais da solução ERP em conformidade com perfis, papéis e quantidades de usuários.

2.2.5.6.2. Capacitar o time para formar especialistas funcionais e de desenvolvimento da BB Tecnologia e Serviços a realizar configurações, parametrizações, personalizações e extensões na solução ERP.

2.2.5.6.3. Formar os usuários-chave da BB Tecnologia e Serviços no uso da solução e a realizar parametrizações na solução ERP.

2.2.5.7. Execução do Plano de Gestão da Mudança

2.2.5.7.1. Monitorar as ações de mitigação de impactos organizacionais.

2.2.5.7.2. Executar as ações originadas do mapeamento de Stakeholders.

2.2.5.7.3. Executar plano de comunicação (briefing das comunicações e demais ações).

2.2.5.7.4. Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders.

2.2.5.7.5. Monitorar e acompanhar respostas recebidas pelos canais de feedback.

2.2.5.7.6. Adequar / complementar estratégia de repasse de conhecimento: currículo, materiais, infraestrutura e público-alvo.

2.2.5.7.7. Apoiar a preparação da logística para realização dos repasses de conhecimento.

- 2.2.5.7.8. Monitorar indicadores.
- 2.2.5.7.9. Realizar repasse de conhecimento e eventos definidos no plano de gestão de mudança.
- 2.2.5.7.10. Monitorar clima e respostas aos inputs do projeto e associá-las a cultura organizacional para potencializar as ações de Gestão de Mudanças.
- 2.2.5.7.11. Elaborar e planejar e aplicar a pesquisa de prontidão de mudanças alinhadas ao cronograma de projeto.
- 2.2.5.7.12. Consolidar resultados, elaborar e executar plano de ação.
- 2.2.5.7.13. Definir abordagem, elaborar, planejar e executar ações / pesquisas alinhadas ao cronograma de projeto.
- 2.2.5.7.14. Consolidar resultados e elaborar plano de ação.
- 2.2.5.8. Planejamento das migrações
- 2.2.5.8.1. Detalhar as necessidades de migrações da solução ERP com os sistemas da BB Tecnologia e Serviços em conformidade com o Anexo IV - Visão Inicial das Integrações.
- 2.2.5.8.2. Elaborar o plano de migrações
- 2.2.5.8.3. Definir os requisitos da solução ERP para migração
- 2.2.5.8.4. Apoiar o Levantamento do Sistemas de Origem e volume de dados
- 2.2.5.8.5. Definir o escopo de objetos que serão migrados para a Solução ERP.
- 2.2.5.8.6. Definir a estratégia de migração de cada objeto.
- 2.2.5.8.7. Definir e executar diretrizes de saneamento de dados.
- 2.2.5.8.8. Planejar a Etapa de Homologação da Solução.
- 2.2.5.9. No mínimo, as seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 02:

<b>CÓDIGO DA ENTREGA</b>	<b>ENTREGA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
2.1	Plano de Teste	Detalhamento dos cenários de testes funcionais e não funcionais planejados para o ambiente produtivo.	Documento (.doc ou .pdf)
2.2	Diagramas de Processos	Diagramas referentes aos processos de trabalho adaptados ao ERP em notação compatível com o software de gestão de processos utilizado pela BB Tecnologia e Serviços.	Diagramas (.json)
2.3	Documento de Requisitos	Documento de requisitos contendo os protótipos de telas, fluxos de trabalho, perfis, regras, restrições, validações e integrações necessárias a configuração, personalização, extensão e parametrização da solução ERP na BB Tecnologia e Serviços.	Documento (.doc ou .pdf)

2.4	Mapa de personalizações e extensões	Relatório indicando as funcionalidades que deverão ser personalizadas e extendidas.	Documento (.doc ou .pdf)
2.5	Plano de Integrações	Documento detalhado contendo minimamente: Estratégia de integração, prazos, datas, responsáveis. Necessidades de integrações, campos, formatos, origens de dados, interfaces e demais informações necessárias a integração dos sistemas da BB Tecnologia e Serviços com a solução ERP	Documento (.doc ou .pdf)
2.6	Plano de Migrações	Documento detalhado contendo minimamente: Estratégia de migração, prazos datas, responsáveis Necessidades de migrações, campos, formatos, origens de dados, interfaces e demais informações necessárias a migração dos sistemas da BB Tecnologia e Serviços para a solução ERP	Documento (.doc ou .pdf)
2.7	Software ERP disponibilizado e configurado nos ambientes de desenvolvimento e teste	Última versão da solução ERP disponibilizada pelo fabricante do produto nos ambientes de desenvolvimento e teste da BB Tecnologia e Serviços ou ambientes disponibilizados na nuvem da CONTRATADA.	Roteiro de Configuração da solução ERP (.doc ou .pdf) Resultado dos Testes não funcionais (doc ou .pdf)
2.8	Repasse de conhecimento	Repasse de conhecimento de até 20 (vinte)	Lista de Presença (.doc ou .pdf)

	para equipe de desenvolvimento e funcional	profissionais da equipe de desenvolvimento e funcional da BB Tecnologia e Serviços voltada à configuração e parametrização solução ERP	Certificado de Participação (.doc ou .pdf)
2.9	Repasse de conhecimento aos usuários chave	Repasse de conhecimento de até 20 (vinte) profissionais da equipe de usuários chave Da BB Tecnologia e Serviços .	Lista de Presença (.doc ou .pdf) Certificado de Participação (.doc ou .pdf)
2.10	Plano de repasse de conhecimento para os usuários finais da solução ERP	Documento detalhado contendo minimamente: – Objetivos – Público-Alvo – Metas e Resultados Esperados – Classificação dos Cursos e Eventos	Lista de Presença (.doc ou .pdf) Certificado de Participação (.doc ou .pdf)
2.11	Plano de parametrizações	Documento detalhado contendo minimamente: Estratégia de parametrizações, prazos, datas e responsáveis	Documento (.doc ou .pdf)
2.12	Execução do Plano de Gestão de Mudança	Executar as ações de impactos conforme plano definido na Etapa I: Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de comunicação, executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de repasse de conhecimento	Relatório (.doc ou .pdf) Lista de Presença (.doc ou .pdf) Atas de Reunião (.doc ou .pdf)
2.13	Plano de Homologação	Documento detalhado contendo minimamente:	Documento (.doc)

		Estratégia de homologação, prazos, datas e responsáveis.	ou .pdf)
--	--	--	----------

- 2.2.6. ETAPA 03: CONSTRUÇÃO – Implantação da solução ERP em ambiente de testes, abrangendo parametrizações, personalizações, extensões, migrações, repasse de conhecimento e gestão da mudança.
- 2.2.6.1. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto:
- 2.2.6.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer na modalidade SaaS, ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, para início da etapa de implantação.
- 2.2.6.1.2. Manutenção da solução ERP nos ambientes de desenvolvimento e testes.
- 2.2.6.1.3. Solucionar incidentes nos ambientes operacionais.
- 2.2.6.1.4. Solucionar problemas identificados.
- 2.2.6.1.5. Corrigir erros do produto, de configuração, personalizações e extensões.
- 2.2.6.1.6. Aplicar pacotes de atualização ou correção de erros disponibilizados pelo fabricante do produto.
- 2.2.6.1.7. Realizar testes nos ambientes operacionais.
- 2.2.6.1.8. Realizar ajustes de configuração visando a estabilidade e performance dos ambientes.
- 2.2.6.1.9. Implementação das parametrizações de fluxos e processos
- 2.2.6.1.10. Parametrizar e construir códigos para a solução ERP, quando necessário e aprovado, de forma a adequá-lo às especificidades da BB Tecnologia e Serviços. Estes códigos deverão, em princípio, ser incorporados ao Software sem alterarem o código-fonte original.
- 2.2.6.1.11. As parametrizações, personalizações e extensões devem ser realizadas em conformidade com os Diagramas de Processo, Documentos de Requisitos, Plano de Migrações e Plano de Integração definidos na ETAPA anterior.
- 2.2.6.1.12. Formar a equipe de desenvolvimento da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.2.6.1.13. Elaborar plano de testes para os processos implementados.
- 2.2.6.1.14. Executar testes funcionais em conformidade com os planos e casos de testes definidos.
- 2.2.6.1.15. Implantar as funcionalidades descritas no Anexo II – Especificação dos Requisitos Funcionais.
- 2.2.6.2. Implementação das integrações
- 2.2.6.2.1. Implementar as integrações necessárias ao uso da solução ERP na BB Tecnologia e Serviços em conformidade com os Diagramas de Processo, Documentos de Requisitos e Plano de Integração definidos na ETAPA anterior.
- 2.2.6.2.2. Transferir conhecimento para a equipe de desenvolvimento e funcional da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.2.6.2.3. Executar testes funcionais em conformidade com os planos e casos de testes definidos.
- 2.2.6.3. Execução do Plano de Execução da Gestão da Mudança
- 2.2.6.3.1. Monitorar as ações de mitigação de impactos organizacionais.
- 2.2.6.3.2. Executar as ações originadas do mapeamento de Stakeholders.
- 2.2.6.3.3. Executar plano de comunicação (briefing das comunicações e demais ações).
- 2.2.6.3.4. Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders.
- 2.2.6.3.5. Monitorar e acompanhar respostas recebidas pelos canais de feedback.
- 2.2.6.3.6. Adequar / complementar estratégia de repasse de conhecimento: currículo, materiais, infraestrutura e público-alvo.
- 2.2.6.3.7. Apoiar a preparação da logística para realização dos repasses de conhecimentos.
- 2.2.6.3.8. Monitorar indicadores.
- 2.2.6.3.9. Realizar repasse de conhecimento e eventos definidos no plano de gestão de mudança.

- 2.2.6.3.10. Monitorar clima e respostas aos inputs do projeto e associá-las a cultura organizacional para potencializar as ações de Gestão de Mudanças.
- 2.2.6.3.11. Elaborar, planejar e aplicar a pesquisa de prontidão de mudanças alinhada ao cronograma de projeto.
- 2.2.6.3.12. Consolidar resultados, elaborar e executar plano de ação.
- 2.2.6.3.13. Definir abordagem, elaborar, planejar e executar ações / pesquisas alinhadas ao cronograma de projeto.
- 2.2.6.3.14. Consolidar resultados e elaborar plano de ação.
- 2.2.6.4. Implementar as migrações
- 2.2.6.4.1. Implementar os scripts de extração de dados dos sistemas de origem e de migração dos dados para a Solução ERP, conforme Plano de Migrações.
- 2.2.6.4.2. Implementar testes unitários das ferramentas e scripts de extração e migração dos dados.
- 2.2.6.4.3. Preparar documentação de rotinas de carga de Migração de Dados.
- 2.2.6.4.4. Preparar rotinas de Carga de Migração de Dados.
- 2.2.6.4.5. Testar Rotinas de Migração de Dados
- 2.2.6.5. Elaborar plano de continuidade do negócio para o ERP, seguindo as diretrizes passadas pela BB Tecnologia e Serviços.
- 2.2.6.6. Especificação e Implementação das personalizações e extensões
- 2.2.6.6.1. Especificar detalhadamente as personalizações e extensões necessárias conforme mapeamento realizado na ETAPA 02 e especificação.
- 2.2.6.6.2. Implementar as personalizações e extensões necessárias conforme especificação.
- 2.2.6.7. No mínimo, as seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 03:

<b>CÓDIGO DA ENTREGA</b>	<b>ENTREGA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
3.1	Implementação das parametrizações	Versão da solução ERP parametrizado em conformidade com Diagramas de Processo, Documentos de Requisitos	Relatório (.doc ou .pdf) contendo detalhes técnicos das parametrizações e configurações realizadas.
3.2	Especificação das integrações	Documentação detalhada contendo as integrações com os sistemas externos	Documento ( .doc ou .pdf) contendo especificação detalhada das integrações.
3.3	Especificação das personalizações e extensões	Documentação detalhada contendo as personalizações e extensões necessárias para atender os requisitos do projeto	Documento (.doc ou .pdf) contendo especificação detalhada das



			personalizações e extensões.
3.4	Plano de Continuidade do Negócio	<p>O plano de continuidade do negócio tem como objetivo a garantir a não interrupção das atividades do BB Tecnologia e Serviços em decorrência da implantação do ERP.</p> <p>Esse plano deve conter ações mitigatórias para os possíveis cenários incidentes, falhas, desastres e problemas que podem ocorrer durante a operação da Solução ERP pós implantação em ambiente de produção.</p>	Documento (.doc ou .pdf)
3.5	Implementação das personalizações e extensões	Implementação na solução ERP de todas as personalizações e extensões previstas no plano de personalizações e extensões	Relatório (.doc ou .pdf) contendo detalhes técnicos das personalizações e extensões realizadas.
3.6	Implementação das integrações	Implementação na solução ERP de todas as integrações previstas no plano de integrações	Relatório (.doc ou .pdf) contendo detalhes técnicos das integrações realizadas.
3.7	Manual da solução ERP	Manual de Uso contendo o processo, configurações, personalizações, extensões, fluxos implantados para uso da BB Tecnologia e Serviços (Português – Brasil)	Documento (.doc ou .pdf)
3.8	Execução de testes integrados	Execução de testes em todas as funcionalidades do sistema, em versão final, contendo as parametrizações, integrações, personalizações e extensões previstas no planejamento	Relatório (.doc ou .pdf) contendo detalhes resultados dos testes realizados.

3.9	Implementação das migrações	Implementação dos scripts e cargas de dados previstas no plano de migrações	Relatório (.doc ou .pdf) contendo detalhes técnicos dos scripts e cargas de migração.
-----	-----------------------------	---	---

2.2.7. ETAPA 4: HOMOLOGAÇÃO – Implantação da Solução ERP em ambiente de homologação e produção, abrangendo parametrizações, personalizações, extensões, migrações, repasse de conhecimento, uso piloto e gestão da mudança.

2.2.7.1. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto:

2.2.7.1.1. Execução da Homologação

2.2.7.1.2. Implantar a Solução ERP configurada, personalizada e estendida no ambiente de Homologação fornecido pela BB Tecnologia e Serviços.

2.2.7.1.3. Realizar migração de dados do ambiente produtivo da BB Tecnologia e Serviços, para ambiente de homologação da Solução ERP.

2.2.7.1.4. Executar atividades necessárias para a Homologação.

2.2.7.1.5. Preparar equipes participantes da Homologação.

2.2.7.1.6. Coordenar o uso da solução ERP durante a Homologação.

2.2.7.1.7. Coletar e apresentar resultados.

2.2.7.2. Implantação definitiva da Solução ERP

2.2.7.2.1. Implantar a Solução ERP configurada para atendimento à BB Tecnologia e Serviços em produção.

2.2.7.2.2. Realizar as migrações definitivas em conformidade com o Plano de Migrações.

2.2.7.2.3. Coordenar o uso da Solução ERP durante o piloto.

2.2.7.2.4. Executar testes funcionais e não funcionais em conformidade com os planos e casos de testes definidos.

2.2.7.2.5. Coletar e apresentar resultados.

2.2.7.2.6. Corrigir erros e resolver problemas encontrados durante a implantação.

2.2.7.2.7. Preparar a solução para uso em produção.

2.2.7.2.8. Elaborar planos de contingência para caso de alguma falha grave percebida nos primeiros dias de operação do sistema.

2.2.7.2.9. Realizar ações mitigatórias previstas no plano de continuidade do negócio no caso de alguma falha grave percebida nos primeiros dias de operação do sistema.

2.2.7.3. Repasse de conhecimento às equipes BB Tecnologia e Serviços

2.2.7.3.1. Realizar o repasse de conhecimento às equipes da BB Tecnologia e Serviços no uso da solução ERP nas quantidades previstas nas obrigações de repasse de conhecimento.

2.2.7.3.2. Realizar ações complementares de repasse de conhecimento como palestras e hands on.

2.2.7.3.3. Disponibilizar manuais de utilização do produto contemplando o processo implementado na BB Tecnologia e Serviços

2.2.7.3.4. Realizar a transferência da responsabilidade para a Equipe de Suporte da BB Tecnologia e Serviços.

2.2.7.4. Execução do Plano de Gestão da Mudança

2.2.7.4.1. Monitorar as ações de mitigação de impactos organizacionais.

2.2.7.4.2. Executar as ações originadas do mapeamento de Stakeholders.

2.2.7.4.3. Executar plano de comunicação (briefing das comunicações e demais ações).

2.2.7.4.4. Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders.

2.2.7.4.5. Monitorar e acompanhar respostas recebidas pelos canais de feedback.

- 2.2.7.4.6. Adequar / complementar estratégia de repasse de conhecimento: currículo, materiais, infraestrutura e público-alvo.
- 2.2.7.4.7. Apoiar a preparação da logística para realização dos repasses de conhecimento.
- 2.2.7.4.8. Monitorar indicadores.
- 2.2.7.4.9. Realizar repasse de conhecimento e eventos definidos no plano de gestão de mudança.
- 2.2.7.4.10. Monitorar clima e respostas aos inputs do projeto e associá-las a cultura organizacional para potencializar as ações de Gestão de Mudanças.
- 2.2.7.4.11. Elaborar, planejar e aplicar a pesquisa de prontidão de mudanças alinhada ao cronograma de projeto.
- 2.2.7.4.12. Consolidar resultados, elaborar e executar plano de ação.
- 2.2.7.4.13. Definir abordagem, elaborar, planejar e executar ações / pesquisas alinhadas ao cronograma de projeto.
- 2.2.7.4.14. Consolidar resultados e elaborar plano de ação.
- 2.2.7.5. Encerramento da Gestão da Mudança
- 2.2.7.5.1. Monitorar clima e respostas aos inputs do projeto e associá-las a cultura organizacional para potencializar as ações de Gestão de Mudanças.
- 2.2.7.5.2. Elaborar e planejar e aplicar a pesquisa de prontidão de mudanças alinhada ao cronograma de projeto.
- 2.2.7.5.3. Consolidar resultados, elaborar e executar plano de ação.
- 2.2.7.5.4. Definir abordagem, elaborar, planejar e executar ações / pesquisas alinhadas ao cronograma de projeto.
- 2.2.7.6. Implementação das migrações em ambiente de homologação
- 2.2.7.6.1. Coordenar e executar em conjunto com as equipes da BB Tecnologia e Serviços as migrações necessárias ao uso da Solução ERP na BB Tecnologia e Serviços em conformidade com os Diagramas de Processo, Documentos de Requisitos, Plano de Migrações e Plano de Integração definidos na ETAPA anterior.
- 2.2.7.6.2. Transferir conhecimento para a equipe de desenvolvimento da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.2.7.6.3. Executar testes funcionais em conformidade com os planos e casos de testes definidos.
- 2.2.7.6.4. Desenvolver os procedimentos manuais e de sistemas que permitam a execução coordenada e eficiente das cargas de dados.
- 2.2.7.7. Estimativa do total de usuários que deverão ser adquiridas pela BB Tecnologia e Serviços, para o início da Operação Assistida.
- 2.2.8. No mínimo, as seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 04:

<b>CÓDIGO DA ENTREGA</b>	<b>ENTREGA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
4.1	Solução ERP disponibilizada no ambiente de homologação parametrizações	Última versão da solução ERP disponibilizada pelo fabricante do produto no ambiente de homologação, contendo todas as parametrizações, personalizações, extensões e integrações previstas	Relatório da promoção de versão para o novo ambiente (.doc ou .pdf) Resultado dos Testes não funcionais (.doc ou .pdf)

4.2	Repasse de conhecimento aos usuários finais	Execução do plano de repasse de conhecimento elaborado na ETAPA 01 e Etapa 2	Lista de Presença (.doc ou .pdf) Certificado de Participação (.doc ou .pdf)
4.3	Migração de Dados para ambiente de homologação	Execução da migração de dados do ambiente produtivo, para ambiente de homologação, conforme plano de migração	Relatório (.doc ou pdf) contendo os resultados das migrações realizadas.
4.4	Homologação da Solução	Execução da Homologação da versão final da solução ERP, contendo todas as parametrizações, personalizações, extensões e integrações previstas	Relatório da homologação (.doc ou .pdf) Resultado dos Testes não funcionais (.doc ou .pdf)
4.5	Execução do Plano de Gestão de Mudança	Executar as ações de impactos conforme plano definido na ETAPA I: Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de comunicação Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de repasse de conhecimento	Relatório (.doc ou .pdf) Listas de Presença (.doc ou .pdf) ATAs de Reunião (.doc ou .pdf)
4.6	Encerramento do Plano de Gestão de Mudança	Executar as ações de encerramento do plano de gestão de mudança: Pesquisas e ações de clima Pesquisa de prontidão da mudança Status (indicadores de execução e evolução) Ações e pesquisas de efetividade	Relatório (.doc ou .pdf)

4.7	Estimativa de Usuários	Relatório contendo a revisão da estimativa inicial da quantidade de Usuários necessários a implantação do ERP na BB Tecnologia e Serviços	Documento (.doc ou .pdf)
4.8	Implantação definitiva dos módulos da solução ERP em ambiente de produção	Implantação em produção da versão final dos módulos da solução ERP configurada e parametrizada para a BB Tecnologia e Serviços.	Relatório (.doc ou .pdf) com evidências do produto implantado.
4.9	Conversão para produção realizada (go live)	Migração definitiva dos dados para ambiente produtivo, habilitação de usuários e liberação da versão definitiva para os usuários	Relatório (.doc ou .pdf) com evidências da conversão

2.2.9. ETAPA 05: OPERAÇÃO ASSISTIDA – Software ERP em uso finalístico em ambiente produtivo.

- 2.2.9.1. A ETAPA 05 terá início após a implantação completa da solução ERP em conformidade com a estratégia e atividades de implantação executadas nas etapas anteriores e terá a duração de 6 (seis) meses.
- 2.2.9.2. Durante a ETAPA 05 a CONTRATADA deverá apoiar a operação e monitoramento da Solução ERP, bem como promover o correto funcionamento do referido software em ambiente BB Tecnologia e Serviços.
- 2.2.9.3. Para realização da ETAPA 05 a CONTRATADA deverá fornecer o suporte presencial ou on line, conforme definição da BB Tecnologia e Serviços para garantir o pleno funcionamento da solução ERP em produção e garantir sua efetiva operação pelos usuários finais, na língua portuguesa (Brasil).
- 2.2.9.4. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto, no mínimo:
- 2.2.9.4.1. Monitorar a Solução ERP em produção.
- 2.2.9.4.2. Solucionar problemas e dúvidas dos usuários da solução ERP.
- 2.2.9.4.3. Ajustar e resolver ocorrências de falhas da solução ERP em todos os ambientes produtivos.
- 2.2.9.4.4. Suportar os usuários da Solução ERP no acompanhamento pós implantação.
- 2.2.9.4.5. Repassar continuamente os conhecimentos técnicos para a Equipe de Suporte e Manutenção da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.2.9.4.6. Prestar suporte aos usuários na realização das suas atividades diárias através da resolução de chamados.
- 2.2.9.4.7. Corrigir eventuais falhas críticas reportadas pelo BB Tecnologia e Serviços e registradas nos chamados abertos.
- 2.2.9.4.8. Proceder aos ajustes necessários identificados através dos chamados abertos.
- 2.2.9.4.9. Implementar melhorias identificadas pela BB Tecnologia e Serviços durante a operação assistida, através de parametrização, personalização e extensão da Solução ERP.

2.2.9.4.10. Acompanhar a performance e disponibilidade da Solução ERP em ambiente produtivo e realizar as configurações e ajustes necessários ao correto funcionamento.

2.2.10. No mínimo, as seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 05:

<b>CÓDIGO DA ENTREGA</b>	<b>ENTREGA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
5.1	Relatório de Chamados Técnicos	Relatório mensal contendo a situação dos chamados técnicos abertos no período	Relatório (.doc ou .pdf)
5.2	Relatório mensal contendo a situação dos chamados técnicos abertos no período	Relatório mensal contendo as atividades de suporte e operação assistida realizadas no período	Relatório (.doc ou .pdf)
5.3	Relatório de melhorias na configuração da solução ERP	Relatório mensal contendo as configurações, Personalizações e extensões realizadas para adaptar a solução ERP as necessidades da BB Tecnologia e Serviços.	Relatório (.doc ou .pdf)
5.4	Workshops para usuário finais	Caso a BB Tecnologia e Serviços julgue necessário, deverão ser realizados workshops visando a complementação da transferência de conhecimento para as equipes de infraestrutura, suporte e manutenção e usuários-chave da BB Tecnologia e Serviços.	Relatório (.doc ou .pdf)

2.2.11. Visão Inicial das Migrações e Integrações

2.2.11.1. Migração de Dados

2.2.11.1.1. Os sistemas legados que terão seus dados migrados para a Solução ERP, estão descritos no Anexo IV - Visão Inicial das Integrações.

2.2.11.1.2. Durante a etapa de planejamento, pode ser identificada a necessidade de se migrar dados de outros sistemas, não listados no Anexo IV - Visão Inicial das Integrações. Neste caso, os novos sistemas deverão constar no plano de migração previsto no escopo do projeto.

### 2.2.11.1.3. Migração de Dados ao Ambiente de Produção

2.2.11.1.3.1. Os objetos de migração deverão ser convertidos ao Ambiente de Produção após a aceitação formal da BB Tecnologia e Serviços.

#### 2.2.11.1.4. Requisitos para a Migração:

2.2.11.1.4.1. A Solução ERP deve ter ambientes de testes disponíveis para que seja possível efetuar todos os ciclos de testes de migração de dados.

2.2.11.1.4.2. Todos os objetos dentro do escopo de migração devem ser extraídos de todos os sistemas que possuem a informação para compor o arquivo a ser migrado para a Solução ERP.

2.2.11.1.4.3. Após a extração dos objetos de migração de seus respectivos sistemas de origem, estes dados devem ser consolidados por objeto.

2.2.11.1.4.4. Após a consolidação dos dados, um saneamento de dados deve ser efetuado.

2.2.11.1.4.5. Criação de usuários no sistema específico para executar a migração de dados.

2.2.11.1.4.6. Durante a migração de dados, somente os usuários de migração devem ter acesso ao sistema. Todos os outros usuários de sistema devem ser bloqueados para evitar divergência nos dados.

2.2.11.1.4.7. Todos os lançamentos do mês anterior à Operação Assistida devem ter sido efetuados anteriormente à extração de dados transacionais dos sistemas origem.

2.2.11.1.4.8. Configurações mínimas necessárias efetuadas e transportadas para o ambiente.

2.2.11.1.4.9. As dependências entre os objetos devem ser consideradas ao se planejar a ordem de migração dos objetos (ex. para que os saldos de contas sejam migrados, é necessário migrar o plano de contas).

2.2.11.1.4.10. O último ciclo de testes, efetuado com 100% dos dados reais, deve ser avaliado e aprovado pelos usuários-chave antes da migração dos dados para o ambiente de produção.

### 2.2.11.2. Integração com Sistemas Legados

2.2.11.2.1. A Solução ERP deverá se integrar com os Sistemas Legados da BB Tecnologia e Serviços e com Sistemas Externos, conforme as premissas informadas no Anexo III – Especificação dos Requisitos Não Funcionais.

2.2.11.2.2. A integração da Solução ERP com os sistemas legados remanescentes da BB Tecnologia e Serviços deverá ser realizada através de APIs, permitindo a troca de informações entre a Solução ERP e os Sistemas Legados, conforme Mapa de Integrações validado pela BB Tecnologia e Serviços

2.2.11.2.3. A integração da Solução ERP com os Sistemas Externos que a BB Tecnologia e Serviços optar pelo seu uso ou tem por obrigação legal de enviar dados deverá ser endereçada por meio da criação de APIs, permitindo a troca de informações entre a Solução ERP e os Sistemas Externos, conforme Mapa de Integrações validado pela BB Tecnologia e Serviços.

2.2.11.2.4. Caberá à BB Tecnologia e Serviços realizar as adequações nos Sistemas Legados que se integrarão com a Solução ERP.

2.2.11.2.5. Os Sistemas Legados e Externos, bem como os seus relacionamentos deverão ser confirmados pela CONTRATADA juntamente com a equipe responsável da BB Tecnologia e Serviços durante a fase de Análise, dos Serviços de Implantação da Solução ERP.

2.2.11.2.6. O Mapa de Integrações é caracterizado pelo levantamento das integrações que a Solução ERP deverá possuir com outros sistemas, contendo: os dados necessários, forma de integração e capacidade tecnológica para integração.

2.2.11.2.7. Caberá à CONTRATADA a disponibilização de serviços web com capacidade de consulta, inclusão e alteração de dados da Solução ERP que serão utilizados pelos sistemas legados da BB Tecnologia e Serviços, conforme premissas definidas no Anexo III– Especificação dos Requisitos Não Funcionais.

2.2.11.2.8. Caberá à CONTRATADA realizar as adequações na Solução ERP, em casos onde houver necessidade de envio de informações da Solução ERP, para os Sistemas Legados e Externos.

2.2.11.2.9. A Solução ERP também deverá se integrar temporariamente com Sistemas Legados da BB Tecnologia e Serviços, devido a entrega parcial dos módulos da Solução ERP

e a necessidade de consumo de informações oriundas dos sistemas a serem substituídos.

- 2.2.11.2.10. Durante a etapa de planejamento, pode ser identificada a necessidade de se integrar outros sistemas, não listados no Anexo IV- Visão Inicial das Integrações. Neste caso, os novos sistemas deverão constar no plano de integrações previsto no escopo do projeto.
- 2.2.11.2.11. No caso em que um sistema não puder ser integrado, a Contratada deverá emitir, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, um relatório detalhando todo o processo de estudo realizado, e listando claramente os fatores que impedem sua integração. A BB Tecnologia e Serviços terá que avaliar e, aprovar o sistema como “NÃO-INTEGRÁVEL” ou pedir correções neste relatório. A aprovação se dará por meio de Termo de Recebimento Provisório, estando a CONTRATADA, com isso, dispensada da obrigação de integrar tal sistema. Os prazos para avaliação da BB Tecnologia e Serviços ou correções da CONTRATADA serão de até 10 (dez) dias úteis, podendo ser estendidos por decisão da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.2.11.2.12. Novas avaliações poderão ser solicitadas pela BB Tecnologia e Serviços a qualquer momento durante a vigência do Contrato, desde que o sistema anteriormente aprovado “NÃO-INTEGRÁVEL” tenha sido adaptado para permitir sua integração. Neste caso o Termo de Recebimento Provisório de sistema “NÃO-INTEGRÁVEL” perderá sua validade.

2.2.11.2.13.

### 2.3. **Dos Serviços Técnicos Especializados**

- 2.3.1. Os serviços técnicos especializados serão prestados, sob demanda por meio de Ordens de Serviço (OS), utilizando a métrica de mensuração POR HORA.
- 2.3.2. A unidade de medida adotada na prestação dos Serviços Técnicos Especializados corresponde ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por resultados e atendimento à níveis de serviços.
- 2.3.3. A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviços (OS), devendo utilizar o pessoal técnico qualificado e certificados na solução ERP, nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.
- 2.3.4. A BB Tecnologia e Serviços, para efeito de pagamento, contabilizará somente os serviços/produtos constantes na Ordem de Serviço (OS), devidamente entregue e homologada.
- 2.3.5. Os Serviços Técnicos Especializados compreendem, dentre outros, as atividades de análise e diagnóstico relacionados a solução ERP e que envolvem, mas não se limitam a:
- 2.3.5.1. Apoio após implementação da Solução ERP (integração de soluções, benchmarking, aperfeiçoamento).
- 2.3.5.2. Apoio a parametrização e futuras Personalizações e extensões.
- 2.3.5.3. Apoio na adoção de novas versões ou módulos da Solução ERP.
- 2.3.5.4. Análise e otimização dos processos de trabalho com o uso da Solução ERP.
- 2.3.6. A CONTRATADA deve disponibilizar 12.500 (doze mil e quinhentas) HORAS , para atender situações não previstas no decorrer do projeto.
- 2.3.7. Os serviços serão realizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte das HORAS estimadas para os serviços contratados.
- 2.3.8. Os Serviços Técnicos Especializados deverão incluir planejamento prévio, contagem estimada de HORAS e descrição dos serviços.
- 2.3.8.1. As atividades de análise e diagnóstico não serão contabilizadas nas 12.500 (doze mil e quinhentas) HORAS disponibilizadas para os serviços técnicos especializados.



- 2.3.9. Durante a execução dos Serviços Técnicos Especializados, as mudanças deverão ser publicadas em todos os ambientes, até chegar à produção, conforme previsto na gestão do ciclo de vida da Solução, salvo determinação contrária da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.3.10. O preço unitário da HORA deve incluir os custos para produzir e entregar todos os artefatos envolvidos no atendimento da demanda, desde o planejamento até a implantação em produção das funcionalidades previstas.
- 2.3.11. As ações resultantes dos Serviços Técnicos Especializados passarão a ser parte integrante da Solução ERP e, portanto, passarão a integrar o escopo dos serviços de suporte técnico e cabe à CONTRATADA atualizar o Catálogo de Serviços de Suporte Técnico.
- 2.3.12. Nenhuma melhoria deverá impedir ou ser afetada por atualizações de versão da Solução ERP, salvo se expressamente autorizado pela BB Tecnologia e Serviços, após comunicação formal pela CONTRATADA dos impactos futuros da manutenção. Caso, no planejamento, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará ela responsável pela adequação futura da Solução ERP na atualização de versão, sem ônus adicional para o BB Tecnologia e Serviços.
- 2.3.13. A prestação dos Serviços Técnicos Especializados, quando executado nas instalações da BB Tecnologia e Serviços, ocorrerá, preferencialmente, em horário comercial local (09h00 às 18h00), de segunda-feira a sexta-feira, nas localidades indicadas na Ordem de Serviço. Quando houver necessidade de execução de serviço fora do horário preferencial, inclusive em finais de semana ou feriados, este deverá estar claramente especificado na Ordem de Serviço e não poderá ter ônus adicionais para a BB Tecnologia e Serviços.
- 2.3.14. A documentação produzida durante a execução dos serviços, seja em papel ou meio eletrônico, será de propriedade da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.3.15. Os Serviços Técnicos Especializados compreendem as seguintes obrigações:
- 2.3.15.1. Elaborar projeto incluindo:
- 2.3.15.1.1. Modificações que serão executadas.
- 2.3.15.1.2. Janelas de execução.
- 2.3.15.1.3. Eventos de indisponibilidade.
- 2.3.15.1.4. Avaliação dos riscos envolvidos.
- 2.3.15.2. Efetuar todos os testes necessários para que a nova versão entre em produção conforme especificações aprovadas.
- 2.3.15.3. Elaborar relatório com detalhamento das HORAS executadas em serviço, especificando o escopo atendido.
- 2.3.16. Da abertura de Ordem de Serviço(OS).**
- 2.3.16.1. Os acionamentos para a prestação dos serviços, sob demanda, serão feitos por Ordem de Serviço(OS), no sistema da BB Tecnologia, a ser entregue à CONTRATADA.
- 2.3.16.2. A Ordem de Serviço (OS) a ser elaborada pela BB Tecnologia e Serviços, deverá detalhar a demanda, o período de execução, a estimativa de HORAS e a previsão de conclusão da demanda.
- 2.3.16.3. A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço (OS).
- 2.3.16.4. A CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço (OS), devidamente assinada e entregue pelo Gestor do Contrato.
- 2.3.16.5. A CONTRATADA não poderá executar os serviços acima da quantidade demandada na Ordem de Serviço (OS).
- 2.3.16.5.1. Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço (OS), observado os procedimentos desta Cláusula.
- 2.3.16.6. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte estimado.
- 2.3.16.7. A CONTRATADA deve observar atentamente o prazo previsto para a conclusão dos serviços.
- 2.3.16.7.1. Caso o prazo não consiga ser cumprido, a CONTRATADA deve encaminhar justificativa com

antecedência de 5 (cinco) dias úteis para avaliação da BB Tecnologia e Serviços. Não serão aceitas justificativas fora do prazo acima, o que resultará nas sanções previstas nos acordos de nível de serviço.

- 2.3.16.7.2. O encaminhamento de justificativa para atrasos, não implica a não aplicação de penalidade conforme estipulado nos níveis de serviços, salvo nos casos em que o atraso seja de responsabilidade da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.3.16.8. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Conclusão dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.
- 2.3.16.9. Os serviços serão considerados concluídos após a emissão do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço (OS) e serão pagos mediante aceite da BB Tecnologia e Serviços.

## 2.4. REPASSE DE CONHECIMENTO

- 2.4.1. A CONTRATADA deverá providenciar, em até 60 dias após a assinatura do contrato, capacitação para a equipe funcional e de desenvolvimento do projeto da BB Tecnologia e Serviços visando um conhecimento amplo e profundo das funções de gestão de cada módulo da solução ERP de modo que sejam capazes de prestar consultoria interna técnica-funcional em todos os módulos da solução ERP, com possibilidade de certificação.
  - 2.4.1.1. A capacitação acima mencionada deverá ser ministrada por instrutores certificados e autorizados pelo fabricante da solução ERP, utilizando materiais oficiais do fabricante da solução ERP.
  - 2.4.1.2. A CONTRATADA será responsável por desenvolver e apresentar uma grade curricular detalhada para cada módulo do treinamento.
- 2.4.2. O Plano de Repasse de Conhecimento é parte integrante do Planejamento do Projeto cabendo à CONTRATADA planejar e executar o plano conforme as diretrizes e premissas estabelecidas neste documento.
- 2.4.3. O objetivo principal do Plano de Repasse de Conhecimento será capacitar multiplicadores para que estejam aptos a repassar aos usuários da BB Tecnologia e Serviços o conhecimento do uso da solução ERP, incluindo as funcionalidades integradas.
- 2.4.4. A capacitação provida deverá abordar todos os componentes da solução fornecida, devendo ainda estar de acordo com a utilização da solução implementada na BB Tecnologia e Serviços, incluindo parametrizações.
- 2.4.5. A ementa de cada curso deverá ser detalhada na reunião de alinhamento do Plano de Repasse de Conhecimento, devendo contemplar no mínimo a apresentação e o detalhamento do processo futuro mapeado (To Be), visão geral do módulo e suas integrações, rotinas a serem executadas no software.
- 2.4.6. As turmas de capacitação deverão ser realizadas durante a vigência contratual, conforme estabelecido no cronograma de execução aprovado pela BB Tecnologia e Serviços do Plano de Repasse de Conhecimento.
  - 2.4.6.1. Os cursos para as turmas de capacitação poderão ser presenciais ou On-line, ao vivo com gravação, conforme definição da BB Tecnologia e Serviços.
  - 2.4.6.2. Este cronograma poderá sofrer alterações, desde que essas sejam realizadas em comum acordo entre a CONTRATADA e a BB Tecnologia e Serviços. Os treinamentos deverão ser realizados no horário compreendido entre 09h e 18h, de segunda a sexta-feira, em turno integral ou parcial, de acordo com a conveniência da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.4.7. Conforme prática de mercado, as horas de intervalo para almoço dos treinandos não deverão ser computadas para fins de cálculo da carga horária.
- 2.4.8. A CONTRATADA deverá se reunir com a BB Tecnologia e Serviços, na cidade de Brasília ou por meio de ferramentas colaborativas como o Microsoft Teams, que poderá ser gravada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte da solicitação formal da BB Tecnologia e Serviços, para alinhamento dos itens referentes à capacitação técnica, tais como: instrutoria, material didático, infraestrutura, local de

realização, avaliação, conteúdo programático e carga horária por turma, cronograma de execução e demais informações pertinentes ao processo de capacitação, incluindo plano de trabalho para entrega dos materiais de treinamento complementares.

- 2.4.8.1. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo entre a CONTRATADA e a BB Tecnologia e Serviços.
- 2.4.9. Em até 05 (cinco) dias úteis, após a realização da reunião, a CONTRATADA deverá encaminhar, por meio eletrônico, o Plano de Repasse de Conhecimento, em que conste, para cada turma a ser executada, todas as informações acima mencionadas e, no que diz respeito ao cronograma, as ações que antecedem a sua execução, a saber: entrega de material didático, preparação do ambiente tecnológico de treinamento, credenciais dos instrutores e as respectivas etapas de validação.
- 2.4.10. Em até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Repasse de Conhecimento, a BB Tecnologia e Serviços deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 3 (três) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada.
- 2.4.11. A versão definitiva do Plano de Repasse de Conhecimento será a versão aprovada pela BB Tecnologia e Serviços.
- 2.4.12. A qualquer tempo, mudanças no cronograma de implantação da solução contratada poderão ensejar modificações no Plano de Repasse de Conhecimento inicialmente validado. Nestes casos, a CONTRATADA deverá fazer nova reunião de alinhamento com a BB Tecnologia e Serviços a fim de repactuar novas datas sem prejuízo para os prazos estabelecidos no item Repasse de Conhecimento deste documento.
- 2.4.13. Quando a BB Tecnologia e Serviços definir o curso de capacitação na modalidade presencial, ficará a cargo da CONTRATADA providenciar o local de realização do treinamento, seja em suas próprias instalações ou em instalações de terceiros. Em qualquer um dos casos, o local deverá estar situado em zona considerada de fácil acesso e bem servida de opções de transporte público, observando-se a distância máxima de até 10 km das unidades da BB Tecnologia e Serviços nos seguintes locais passíveis de capacitação:

<b>Cidade</b>	<b>Endereço</b>
Brasília	SEPN 508, Conjunto "C" Lote 07 Bairro: Asa Norte CEP: 70740-543
Rio de Janeiro	Estrada dos Bandeirantes, 7966 Bairro: Jacarepaguá – Rio de Janeiro RJ CEP: 22.783-110
Goiânia	Umburana, 105 – QD 52 Bairro: Setor Santa Genoveva CEP: 74670-150

2.4.14. Quanto à infraestrutura física, o local deverá dispor de:

- 2.4.14.1. Climatização adequada, com regulagem de temperatura;
- 2.4.14.2. Adequado isolamento acústico, de forma a impedir que ruídos externos venham a prejudicar a atenção dos treinandos e, conseqüentemente, o aprendizado;
- 2.4.14.3. Banheiro masculino e feminino separados e em boas condições de funcionamento e limpeza; e
- 2.4.14.4. Mobiliário (cadeiras e mesas) ergonômico e adequado para uso de computador.
- 2.4.15. Quanto à infraestrutura tecnológica e de ensino, o local deverá oferecer equipamentos com adequada configuração técnica capaz de suportar de maneira eficaz e ininterrupta o funcionamento da solução e demais softwares necessários, direta ou indiretamente, à

transmissão dos conhecimentos, tendo em vista a satisfatória contemplação dos objetivos da capacitação, exigindo-se:

- 2.4.15.1. Um computador por treinando, tanto em atividades teóricas quanto práticas;
- 2.4.15.2. Rede local wireless, com sinal estável e velocidade compatível com o fluxo de dados que será exigido pelas atividades a serem desenvolvidas;
- 2.4.15.3. Ambientes de máquinas virtuais adequadamente configurados e em pleno funcionamento, com versões completas dos módulos previamente testadas e parametrizadas de maneira semelhante àquela versão que entrará em produção;
- 2.4.15.4. Projetor multimídia; e
- 2.4.15.5. Quadro branco e ou lousa interativa.
- 2.4.16. As turmas de capacitação deverão ser realizadas no local estabelecido na versão definitiva do Plano de Repasse de Conhecimento.
- 2.4.16.1. O local poderá ser alterado, desde que seja realizado, em comum acordo, entre a CONTRATADA e a BB Tecnologia e Serviços. Neste caso, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente BB Tecnologia e Serviços sobre o local onde a capacitação será ministrada, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis do início da realização.
- 2.4.17. Em eventuais impossibilidades de condução fisicamente, a exemplo da pandemia do COVID-19 ou quaisquer eventos de calamidade pública, a capacitação ocorrerá em um formato remoto e ao vivo por meio da ferramenta Microsoft Teams.
- 2.4.18. A BB Tecnologia e Serviços reserva-se o direito de realizar, se julgar necessária, visita de vistoria ao local em que deverá ocorrer a capacitação de forma a se assegurar do atendimento de todas as exigências aqui relacionadas à infraestrutura.
- 2.4.18.1. Caso a BB Tecnologia e Serviços constate algum problema ou irregularidade durante a vistoria, notificará a CONTRATADA, que terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da notificação, para sanar tais problemas ou para providenciar um novo local.
- 2.4.18.1.1. Se tais ações não forem tomadas pela CONTRATADA, a realização da capacitação estará suspensa até que a BB Tecnologia e Serviços aprove definitivamente as instalações.
- 2.4.18.2. Caso, no decorrer das capacitações, sejam identificados problemas no local e nas versões dos módulos disponibilizadas no ambiente de treinamento que contrariem os requisitos expressos neste documento e afetem a qualidade do serviço, a BB Tecnologia e Serviços poderá exigir a sua mudança ou imediata suspensão da turma devendo ser prontamente atendida pela CONTRATADA.
- 2.4.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente de treinamento para capacitação no software que reflita o ambiente de homologação após todos as etapas de testes terem sido finalizadas e após concluída a homologação propriamente dita.
- 2.4.20. As funcionalidades a serem treinadas deverão ser similares àquelas que estarão no ambiente de produção.
- 2.4.21. As despesas de transporte aéreo, hospedagem e traslado do instrutor da CONTRATADA envolvidos em atividades de capacitação, quando necessário, ficarão a cargo da CONTRATADA.
- 2.4.22. A CONTRATADA deverá apresentar à BB Tecnologia e Serviços documentos com os dados e credenciais do instrutor, demonstrando possuir as qualificações e expertise necessárias para bem capacitar os usuários no pleno manuseio da ferramenta.
- 2.4.22.1. As certificações apresentadas, caso aplicadas, devem estar válidas durante todo o período de prestação do serviço da capacitação técnica.
- 2.4.22.2. Caso seja necessário, a CONTRATADA poderá apresentar documentação de mais de um profissional habilitado.
- 2.4.22.3. É vedada a alteração de instrutor sem prévia comunicação e concordância da BB Tecnologia e Serviços, estando um eventual substituto sujeito ao mesmo processo de verificação descrito anteriormente.
- 2.4.23. A capacitação técnica deverá ser ministrada em língua portuguesa (Brasil) obrigatoriamente.
- 2.4.24. As turmas presenciais serão compostas de no mínimo 5 (cinco) e no máximo 10 (dez) participantes em cada uma delas, organizadas conforme perfil e/ou macroprocesso, a

- serem realizadas de acordo com o cronograma de implementação da solução e conforme acordado no Plano de Repasse de Conhecimento.
- 2.4.25. As turmas On-line serão compostas de no mínimo 10 (dez) e no máximo 30 (trinta) participantes em cada uma delas, organizadas conforme perfil e/ou macroprocesso, a serem realizadas de acordo com o cronograma de implementação da solução e conforme acordado no Plano de Repasse de Conhecimento.
- 2.4.26. A CONTRATADA deverá treinar até 20 usuários finais de cada módulo da Solução ERP.
- 2.4.27. Serão executadas tantas turmas quantas forem necessárias sob demanda da BB Tecnologia e Serviços até que todo o público acima esteja capacitado antes da entrada em produção da solução.
- 2.4.28. Considerando o objetivo de multiplicação interna, para as áreas em que for constatada esta necessidade, as turmas de capacitação deverão ser concluídas com 20 (vinte) dias úteis de antecedência da entrada em produção de forma viabilizar os repasses internos necessários.
- 2.4.29. Para as áreas em que não for identificada a necessidade de repasse interno imediato, as turmas deverão ser concluídas entre 10 (dez) e 5 (cinco) dias úteis de antecedência da data de entrada em produção do respectivo módulo.
- 2.4.30. A carga horária final e a ementa de cada turma deverão ser apresentadas no Plano de Repasse de Conhecimento, considerando os macroprocessos inseridos em cada módulo da solução, assim como a segmentação por perfil de usuário.
- 2.4.31. A carga horária de cada turma poderá ser elevada após avaliação da ementa pela BB Tecnologia e Serviços.
- 2.4.32. A execução de treinamentos com carga horária inferior à mínima dependerá de prévia autorização da BB Tecnologia e Serviços mediante justificativa a ser encaminhada pela CONTRATADA.
- 2.4.32.1. No caso de redução, poderá a BB Tecnologia e Serviços consumir os créditos de horas aula em outras turmas de capacitação, a qualquer tempo durante a vigência contratual.
- 2.4.33. Se necessário, a CONTRATADA deverá executar mais de uma turma de capacitação simultaneamente para cumprir os prazos acordados neste documento.
- 2.4.34. As turmas de capacitação, exceto no que se refere ao item 2.4.1, somente serão executadas após concluídas as etapas de homologação com as funcionalidades do objeto da capacitação e acordadas no plano de capacitação.
- 2.4.35. Na hipótese de haver funcionalidades com pendências na homologação, a CONTRATADA deverá obrigatoriamente adicionar ao plano de capacitação turmas extras a serem executadas antes da entrada em produção da solução.
- 2.4.36. Os workshops serão solicitados sob demanda e poderão ter a carga horária máxima diluída por diferentes sessões.
- 2.4.37. O workshop de abertura deverá ser realizado em até (5) cinco dias úteis após a reunião de kick off do projeto com o objetivo de alinhar expectativas e apresentar a solução ERP contratada para o corpo gerencial das áreas de negócio.
- 2.4.38. O workshop de processos deverá ser realizado antes da entrada em produção com o objetivo de apresentar os processos futuros e demonstrar a versão final da solução configurada na BB Tecnologia e Serviços.
- 2.4.39. No que tange à capacitação técnica (TI), quando aplicável, a ementa do curso poderá ser substituída por programa oficial de curso do fabricante que contenha os tópicos de instalação, configuração, administração, implementação e solução de problemas desde que compatíveis com a versão disponibilizada na BB Tecnologia e Serviços.
- 2.4.40. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático de acompanhamento detalhado, original do desenvolvedor da ferramenta, quando cabível, traduzido para português (Brasil), contendo todos os assuntos abordados na capacitação.
- 2.4.40.1. Entende-se como material didático, apostilas, manuais, livros textos, guias de uso, dentre outros de semelhante natureza, destinados a facilitar ou complementar o aprendizado.
- 2.4.41. As apostilas ou manuais, deverão ser oferecidas em formato eletrônico e/ou impresso, a critério da BB Tecnologia e Serviços, em quantidade idêntica ao número de treinandos

- de cada turma, com conteúdo oficial do fabricante e atualizado, de acordo com a versão da solução a ser ministrada.
- 2.4.42. A CONTRATADA deverá disponibilizar à BB Tecnologia e Serviços o material didático em até 10(dez) dias úteis antes do início da capacitação para fins de validação técnica e pedagógica.
- 2.4.42.1. As etapas de correções ou adequações na versão entregue deverão ser previstas e negociadas em comum acordo, devendo constar no cronograma de execução da capacitação.
- 2.4.42.2. Os prazos de validação por parte da BB Tecnologia e Serviços não poderão ser inferiores a 3(três) dias úteis.
- 2.4.43. Após a conclusão da capacitação, mediante solicitação formal da BB Tecnologia e Serviços, a CONTRATADA deverá fornecer cópia da apresentação em formatos padrão de mercado (PDF, DOC, DOCX, PPT ou HTML).
- 2.4.44. Em até 15 (quinze) dias úteis do encerramento das capacitações, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao site que contenha o programa de treinamento oficial de curso do fabricante sem custos adicionais com vídeos explicativos ou em formato de Ensino à Distância (EAD), a volumetria se baseará na mesma quantidade de licenças a ser adquirida para a solução.
- 2.4.44.1. O programa deverá contemplar materiais compatíveis a partir da versão disponibilizada na BB Tecnologia e Serviços até a versão mais recente da solução.
- 2.4.45. Para a avaliação da qualidade do treinamento, o nível de satisfação dos participantes, o aceite e a medição do serviço, a BB Tecnologia e Serviços, com o auxílio da CONTRATADA, aplicará após cada turma Avaliação de Reação (ANEXO V) em todos os treinandos.
- 2.4.45.1. Quatro fatores serão objeto de avaliação, sendo eles:
- 2.4.45.1.1. Programa e Metodologia - Avalia a percepção dos participantes com relação à importância do tema, ao tempo destinado à abordagem do conteúdo programático e se os objetivos do curso foram alcançados.
- 2.4.45.1.2. Instrutoria – Avalia a satisfação dos participantes com relação à atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação aos seus conhecimentos técnico sobre o tema quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma.
- 2.4.45.1.3. Organização – Avalia a satisfação dos participantes com relação às técnicas didáticas utilizadas, a qualidade dos recursos, materiais didáticos e as condições da infraestrutura do ambiente de treinamento.
- 2.4.45.1.4. Autoavaliação - Avalia a percepção dos participantes quanto à aquisição de novos conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades por meio da capacitação, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo abordado.
- 2.4.46. Para fins de avaliação, cada um dos itens relativos aos fatores acima, serão avaliados em uma escala de classificação de 1 (um) a 10 (dez), na qual 1 (um) corresponde ao menor e 10 (dez) ao maior nível de satisfação.
- 2.4.47. Para fins de avaliação geral da turma, será considerada a média obtida nos fatores que compõem a avaliação de reação, com exceção do fator Autoavaliação.
- 2.4.48. A critério da BB Tecnologia e Serviços, poderá haver modificação nos itens da avaliação. Nesta hipótese, o formulário será apresentado pela BB Tecnologia e Serviços na reunião de alinhamento de capacitação.
- 2.4.49. Caso a CONTRATADA, para fins próprios, tenha a necessidade de mensurar outros fatores não previstos na avaliação padrão da BB Tecnologia e Serviços, ela poderá utilizar o seu próprio formulário, porém este não será utilizado para aprovação da capacitação por parte da BB Tecnologia e Serviços.
- 2.4.50. Com base nas informações registradas pelos participantes no Formulário de Avaliação da BB Tecnologia e Serviços, esta emitirá o Relatório Consolidado da Avaliação de Reação.
- 2.4.51. Ao final de cada turma de capacitação, a CONTRATADA deverá aplicar avaliação de aprendizagem de teor prático, seguindo roteiro padronizado por turma e entregar Relatório de Avaliação de Aprendizagem em formulário a ser acordado com a BB Tecnologia e Serviços em que conste a frequência e a nota obtida por cada treinando ao final do treinamento.

- 2.4.52. Serão considerados aprovados aqueles que obtiverem aproveitamento igual ou superior a 80% (oitenta por cento) da avaliação.
- 2.4.53. O resultado da capacitação será considerado INSATISFATÓRIO quando pelo menos uma das situações abaixo ocorrer:
  - 2.4.53.1. Média de, pelo menos, dois fatores inferior a “7” (sete), excluindo-se o fator AUTOAVALIAÇÃO;
- 2.4.54. Média do fator INSTRUTORIA inferior a “7” (sete) ou;
- 2.4.54.1. Média final da turma inferior a “7” (sete), excluindo-se do cálculo a média do fator AUTOAVALIAÇÃO.
- 2.4.55. As necessidades de refazer turmas presenciais, se houver, serão solicitadas pela BB Tecnologia e Serviços, mediante a apresentação dos resultados tabulados e consolidados das avaliações de reação correspondentes, em que sejam apresentadas as médias dos fatores bem como a média final da ação.
- 2.4.56. A CONTRATADA será obrigada a realizar, sem ônus para a BB Tecnologia e Serviços, nova capacitação para todas as turmas em que ficar configurado resultado INSATISFATÓRIO, salvo se, por decisão BB Tecnologia e Serviços, for adotada medida complementar que venha sanar o problema.
- 2.4.57. Em caso de nova capacitação, esta deverá acontecer segundo um novo calendário a ser definido pela BB Tecnologia e Serviços, sendo automaticamente suspenso o calendário inicialmente planejado para as próximas turmas, caso haja, até que seja sanado o problema.
- 2.4.58. A cada turma executada, a CONTRATADA deverá enviar à BB Tecnologia e Serviços cópia da lista de presença e dos certificados de conclusão dos treinandos.
- 2.4.59. Os certificados originais deverão ser entregues diretamente aos treinandos, em meio digital, somente aos treinandos que obtiverem percentual de presença igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) deverão recebê-lo e aproveitamento igual ou superior a 80% (oitenta por cento) na avaliação de aprendizagem.
- 2.4.60. A CONTRATADA deverá enviar à BB Tecnologia e Serviços a lista de presença, assinada pelo instrutor, em que seja comprovada a participação dos treinandos, por meio de suas assinaturas em cada dia da capacitação.
- 2.4.61. Em treinamentos de jornada integral o participante deverá assinar a lista de presença nos dois turnos.
- 2.4.62. Caso o treinamento seja realizado remotamente, um print da função “participantes”, além da gravação, serão considerados como evidências de participação.
- 2.4.63. Para fins de comprovação dos serviços prestados, visando o faturamento, a CONTRATADA deverá encaminhar para BB Tecnologia e Serviços, após o encerramento de cada turma, o documento de presença digitalizado ou o link de gravação do treinamento nos casos de capacitação remota, em até 2 (dois) dias úteis, e os certificados, em até 5 (cinco) dias úteis.

### **3. Subcontratação:**

- 3.1. É permitida a subcontratação do(s) seguinte(s) item(ns) específico(s) do projeto básico: Treinamento indicado no item 2.4.1 deste documento.
  - 3.1.1. A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a CONTRATADA.
- 3.2. É vedada a subcontratação de empresa que tenha participado:
  - 3.2.1. do procedimento licitatório do qual se originou a contratação;
  - 3.2.2. direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

### **4. Informações de Faturamento:**

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18

Endereço de faturamento: SEPN 508, Conjunto “C” Lote 07 - Asa Norte - 70740-543

Inscrição Estadual: 07.322.007/002-03

**5. Condições de Aceite:**

- 5.1. Após o recebimento do Termo de Aceite referente às etapas de Planejamento, Desenho, Construção e Homologação e Capacitação assinado pela BB Tecnologia e Serviços, a CONTRATADA deverá emitir a fatura de prestação de serviços em até 10 (dez) dias úteis.
- 5.2. Os serviços contratados deverão ser entregues mediante documentação fiscal hábil, nas especificações, local e prazo de entrega mencionada neste documento.
- 5.3. Será indispensável mencionar o número do Contrato e da Ordem de Compra, em toda documentação referente à entrega dos serviços/produtos.
- 5.4. Não serão aceitos serviços/produtos cujo fornecimento não tenha sido autorizado por Contrato, ou que, por qualquer motivo, não esteja de acordo com os termos e condições estabelecidas no Contrato e seus anexos.
- 5.5. Quanto aos serviços de Capacitação Técnica, o faturamento ocorrerá mediante o envio pela BB Tecnologia e Serviços do Relatório de Avaliação de Aprendizagem do serviço prestado pela CONTRATADA, após conclusão de cada turma, desde que cada uma tenha sido avaliada como SATISFATÓRIA.

**6. Suporte Técnico e Manutenção:**

- 6.1. A Solução Integrada por ser disponibilizada na modalidade SaaS deverá possuir como característica a disponibilidade de suporte técnico nativo prestado pelo provedor abrangido na remuneração mensal pelo direito de uso dos softwares com as características apresentadas a seguir:
  - 6.1.1. Nenhuma atualização de versão do Software da Solução do Sistema ERP, ou de seus componentes, poderá interromper a sua operação.
  - 6.1.2. Eliminação de erros detectados e pela adequação da Solução do Sistema ERP às novas versões dos componentes, módulos, personalizações, extensões e integrações, caso necessário, decorrentes de alterações tecnológicas, bem como, qualquer outra evolução ou manutenção no produto padrão oferecido pelo fabricante do software, sem ônus adicionais à BB Tecnologia e Serviços.
  - 6.1.3. Suporte técnico e manutenção das versões anteriores em produção, ainda que seus componentes não tenham ainda sido atualizados para as novas versões já disponibilizadas para a BB Tecnologia e Serviços.
  - 6.1.4. Prestar suporte e manutenção de todos os componentes, personalizações, extensões e integrações da Solução do Sistema ERP, durante a vigência do contrato.
  - 6.1.5. Suporte técnico e manutenção da Solução do Sistema ERP, garantindo a eliminação de erros detectados que prejudiquem o seu pleno funcionamento e, no mínimo, o atendimento para:
    - 6.1.5.1. Apoiar e orientar os usuários na utilização do sistema, dirimindo dúvidas e problemas.
    - 6.1.5.2. Identificar e verificar as causas de erros ou mau funcionamento da solução.
    - 6.1.5.3. Orientar sobre as soluções de erros ou mau funcionamento da solução.
    - 6.1.5.4. Orientar sobre as aplicações de novas versões da solução.
    - 6.1.5.5. Proporcionar agilidade na utilização da solução, com o acesso rápido e ágil à equipe de especialistas para o auxílio no encontro das melhores alternativas para a resolução de problemas encontrados.
    - 6.1.5.6. Esclarecer funcionalidades, apontando soluções aos problemas apresentados.
    - 6.1.5.7. Prestar informações claras e concisas, observando a procedimentos padronizados.
    - 6.1.5.8. Analisar as demandas dos usuários por meio de boas práticas de mercado e de um manual de soluções comuns para os problemas apresentados.
    - 6.1.5.9. Construir uma base de conhecimento disponível aos usuários.
    - 6.1.5.10. Registrar e categorizar todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas, bem como as alternativas de resolução e as soluções adotadas.
  - 6.1.6. Para cada problema reportado ou para cada necessidade de apoio ao usuário deverá ser aberto um chamado.
  - 6.1.7. Os chamados deverão ser registrados em sistema informatizado de gestão de atendimento (service desk) da CONTRATADA, para fins de controle, acompanhamento e formação de histórico por chamado.



- 6.1.8. Para cada chamado, o sistema deverá atribuir número de protocolo para registro, controle e acompanhamento e para efetivar o registro do histórico de ações e atividades realizadas.
- 6.1.9. Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados (computados) em horas ou dias a partir do registro do chamado de suporte.
- 6.1.10. Em caso de reclassificação do nível de severidade do chamado, não será iniciada nova contagem de prazo.
- 6.1.11. O chamado técnico somente poderá ser considerado concluído após o usuário da BB Tecnologia e Serviços encerrá-lo.
- 6.1.12. Caso a solução apresentada não repare o defeito, a BB Tecnologia e Serviços, comunicará a recusa de recebimento da solução e a contagem do tempo será retomada do ponto e severidade em que foi interrompida.
- 6.1.13. Os chamados poderão ser solucionados de maneira remota ou presencial, a critério da BB Tecnologia e Serviços
- 6.1.14. O nível de severidade dos chamados será informado no momento de abertura, podendo ser alterado (reclassificado).
- 6.1.15. Os serviços de suporte técnico deverão atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela BB Tecnologia e Serviços, conforme item 7 – Acordo de Nível de Serviço.

## 7. Acordo de Nível de Serviço:

- 7.1. Em caso de descumprimento da disponibilidade da solução ERP que acarretem a indisponibilidade do serviço, sem que haja justificativa aceita pela BB Tecnologia e Serviços, a CONTRATADA ficará sujeita à glosa no pagamento equivalente a cada fração percentual de indisponibilidade abaixo do índice estipulado de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) aplicado sobre o valor total mensal da Solução Integrada de ERP (Enterprise Resource Planning) na modalidade Software como Serviço (“Software as a Service - SaaS”), do mês de aferição da disponibilidade, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total mensal do serviço, conforme a fórmula de cálculo descrita na tabela abaixo:

INDICADOR			
Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição
Índice de disponibilidade da Solução ERP - IDS	Percentual de disponibilidade da Solução ERP	$IDS = 100 - (TMI / TTMM) * 100$ Onde: TMI = Tempo em Minutos de Indisponibilidade da Solução ERP (excluído as paradas programadas) TTMM = Tempo Total em Minutos no Mês	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidade
Pagamento			
Valor Total Mensal = Valor total mensal da solução ERP sem considerar descontos (glosas).			
Fórmula de Pagamento			
Se IDS $\geq$ 99,7%	Valor Total Mensal		
Se IDS < 99,7%	Valor Total Mensal * (100% - (99,7% - IDS))		

- 7.2. A CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos de nível de serviço referentes ao serviço de suporte técnico e manutenção:
- 7.2.1. Atendimento por telefone, ferramentas de teletrabalho, email e/ou chat, deverão ser conforme abaixo:
- 7.2.1.1. Para incidentes classificados com grau Crítica (severidade 1) e Alta (severidade 2) o atendimento deverá ser prestado 24 x 7.

- 7.2.1.2. Para os incidentes classificados como grau Média (severidade 3) e Baixa (severidade 4) o atendimento deverá ser prestado no horário de expediente da BB Tecnologia e Serviços (das 07:00 às 20:00 horas - Horário de Brasília), de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados nacionais.
- 7.2.2. Os atendimentos por telefone, deverão possuir, no máximo, dois níveis:
- 7.2.2.1. Primeiro nível – atendente com conhecimento específico da solução e do ambiente CLIENTE;
- 7.2.2.2. Segundo nível – atendente especialista.
- 7.2.3. Os chamados terão a seguinte classificação e prazos no que tange ao nível de Severidade:

Severidade	Grau	Descrição	Tempo de resposta (horas úteis)
1	Crítica	Problema provoca interrupção nas operações dos usuários, não existindo alternativa à realização/conclusão dos trabalhos.	2 horas
2	Alta	Problema restringe a utilização da solução, entretanto não interrompe totalmente as operações dos usuários na execução das tarefas.	4 horas
3	Média	Problema restringe a utilização da solução, entretanto as consequências não são críticas pois mantém as operações dos usuários na execução das tarefas ou existe alternativa à realização/conclusão dos trabalhos.	12 horas
4	Baixa	Problema gera pouco impacto na execução das tarefas.	32 horas

- 7.2.4. A solução dos problemas deverá ocorrer dentro dos prazos estipulados para as severidades na tabela anterior.
- 7.2.4.1. Entende-se por solução dos problemas a disponibilidade do sistema em perfeitas condições de funcionamento;
- 7.2.5. Admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno (workaround), respeitados os prazos definidos para cada prioridade informada pela BB Tecnologia e Serviços, sem prejuízo da implementação da solução definitiva cabível;
- 7.2.6. Em caso de impossibilidade de solução definitiva ou de contorno do problema dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão do novo prazo para solução da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado;
- 7.2.7. Após avaliação deste parecer inicial, a BB Tecnologia e Serviços decidirá sobre a sua aceitabilidade, estabelecendo em caso de aceitação, a periodicidade da emissão de pareceres posteriores, até o fechamento final do atendimento.
- 7.2.8. Fica a critério do gestor do contrato o afastamento das penalidades, que passam a incidir no caso de não cumprimento dos prazos acordados.
- 7.2.9. Mensalmente a CONTRATADA deverá encaminhar para BB Tecnologia e Serviços relatório de acompanhamento de atendimento dos níveis de atendimento do serviço.
- 7.3. Glosa
- 7.3.1. O descumprimento dos prazos estabelecidos na tabela anterior incidirá as seguintes glosas:

<b>Grau de Severidade</b>	<b>% Glosa</b>
1	5% (cinco por cento) do valor da parcela mensal do serviço de suporte técnico e manutenção, multiplicado pelo número de horas de indisponibilidade do serviço durante o horário de expediente da BB Tecnologia e Serviços
2	3% (três por cento) do valor da parcela mensal do serviço de suporte técnico e manutenção, multiplicado pelo número de horas de indisponibilidade do serviço durante o horário de expediente da BB Tecnologia e Serviços
3	1% (um por cento) do valor da parcela mensal do serviço de suporte técnico e manutenção, multiplicado pelo número de horas de indisponibilidade do serviço durante o horário de expediente da BB Tecnologia e Serviços
4	0,5% (cinco décimos por cento) do valor da parcela mensal do serviço de suporte técnico e manutenção, multiplicado pelo número de horas de indisponibilidade do serviço durante o horário de expediente da BB Tecnologia e Serviços

7.3.2. A glosa vigorará após o término do período estabelecido para resposta no item 7.2.3, associado a cada nível de Severidade.

## **8. Condições de Pagamento:**

8.1. O pagamento será creditado, em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em até 30 dias corridos a contar da data de emissão da Nota Fiscal, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo aos municípios em que o documento é exigido.

8.1.1. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento definitivo do bem ou serviço/etapas do serviço que compõe a solução, conforme especificado neste documento e conforme definido no Cronograma Físico -Financeiro – Anexo VI.

8.1.1.1. Os pagamentos serão feitos de acordo com os percentuais estabelecidos para cada fase efetivamente concluída, conforme tabela contida no Cronograma Físico-Financeiro – Anexo – VI.

8.2. A nota fiscal deverá ser entregue à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis subsequentes a data de sua emissão, sendo entregue até o dia 21 (vinte e um) do mês de sua emissão, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo a prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

## **9. Revisão do Licenciamento**

9.1. A revisão do número de licenças poderá ocorrer semestralmente.

9.2. A quantidade de licenças pode ser ajustada para mais ou para menos, de acordo com as demandas da BB Tecnologia e Serviços no período de revisão.

9.3. O ajuste deve respeitar os limites mínimos e máximos de licenças estabelecidos no contrato inicial, salvo renegociação específica entre as partes.

9.4. A BB Tecnologia e Serviços deverá notificar a necessidade de ajuste de licenças com antecedência mínima de 30 dias.

9.5. A CONTRATADA revisará a solicitação, no prazo de 10(dez) dias úteis avaliando a conformidade com os termos contratuais e as necessidades atuais da BB Tecnologia e Serviços.

- 9.6. Após a aprovação, o número de licenças ajustado será formalizado por aditivo contratual, especificando o novo volume de licenças e o impacto nas condições financeiras, se aplicável.
- 9.7. Todos os ajustes devem ser documentados e armazenados para auditorias futuras, garantindo conformidade com o contrato e suporte em eventuais revisões posteriores.
- 9.8. Esta regra assegura a flexibilidade e adequação do uso de licenças ao longo do tempo, atendendo às necessidades da BB Tecnologia e Serviços sem comprometer os termos acordados.

## **10. Substituição de Módulos**

10.1. Durante a fase de implantação, as partes concordam que poderá ocorrer a substituição de módulos, inicialmente contratados, caso identificada a necessidade. A substituição deverá ser previamente acordada entre as partes, com a devida justificativa e documentação que comprove a necessidade da alteração. As partes se comprometem a realizar a substituição de forma a minimizar impactos nas operações e a manter a qualidade dos serviços.

## **11. Multa:**

- 11.1. Será aplicada multa pelo descumprimento dos prazos, causado pela CONTRATADA, relacionados às entregas do Projeto de Implantação da Solução ERP contidas no Cronograma detalhado das Frentes do Projeto a ser entregue pela CONTRATADA e aprovado pela BB Tecnologia e Serviços o qual será parte integrante do contrato.
- 11.2. O descumprimento de cada prazo implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.
- 11.3. O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias úteis de atraso, conforme descrito abaixo:
  - 11.3.1. Para atrasos de até 10 (dez) dias úteis - multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia do valor total do Projeto de Implantação;
  - 11.3.2. Para atrasos superiores a 10 (dez) dias úteis - multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor total do Projeto de Implantação.
- 11.4. Será aplicada multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor de cada turma do item Capacitação, pelo atraso, causado pela CONTRATADA, na realização de cada turma da capacitação, conforme cronograma de execução aprovado pela BB Tecnologia e Serviços do Plano de Repasse de Conhecimento.
- 11.5. O descumprimento do prazo de cada turma implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente, conforme o caso.
- 11.6. Será aplicada multa de 5% (cinco por cento) do valor de cada turma do item Capacitação caso o resultado alcançado com a reaplicação da turma durante a avaliação da Capacitação seja considerado novamente INSATISFATÓRIO.
- 11.7. Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada neste contrato e não abrangida pelos itens anteriores, relativa a cumprimento de prazos ou obrigações específicos, sujeitar-se-á a CONTRATADA ao pagamento de multa, à razão de 1% (um por cento) do valor total deste contrato, por evento apurado.

## **12. Aspectos de Segurança:**

- 12.1. A CONTRATADA se obriga por si, sócios, diretores e mandatários, a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à BBTS, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas, não assumindo quaisquer responsabilidades em relação a seus agenciados neste sentido.

- 12.2. A CONTRATADA se obriga a tratar como matéria sigilosa todos os pormenores técnicos e comerciais, informações comerciais, industriais, empresariais e financeiros, bem como o know-how e outros dados que venha a ter acesso, obrigando-se, ainda, a deles não se utilizar, nem possibilitar que terceiros deles tomem conhecimento ou se utilizem, sem a prévia e expressa aprovação da BBTS, sob pena de ressarcir integralmente a BBTS dos danos diretos e comprovados decorrentes de sua divulgação ou uso indevido.
- 12.3. A CONTRATADA se compromete a manter protegidos e em confidencialidade todos os dados cadastrais, incluindo e-mail informado, número de IP de acesso e outras informações pessoais e corporativas que não sejam necessárias à utilização dos serviços, bem como fazer uso estrito a prestação dos serviços de agenciamento de fretes de informações disponibilizada pela BBTS.
- 12.4. A CONTRATADA se obriga a não fazer qualquer menção do nome da BBTS ou de clientes desta, para fins de publicidade, nem divulgar os termos deste contrato ou os fatos a ele relativos, sem a prévia e escrita aprovação da BBTS.
- 12.5. O acesso às dependências da BBTS somente poderá ser autorizado por pessoas investidas desta responsabilidade, definidas e delegadas pela BBTS.
- 12.6. O ambiente da operação poderá ser monitorado pela BBTS utilizando sistemas de segurança como CFTV, acesso eletrônico ou por biometria.
- 12.7. A CONTRATADA deverá deixar claro para os seus empregados e condutores autônomos cadastrados na plataforma, sobre os procedimentos de monitoração aos quais estarão sujeitos durante o horário de expediente.
- 12.8. Os prepostos da CONTRATADA deverão utilizar uniformes e crachás individual em perfeitas condições de uso. O crachá de identificação deve estar acima da cintura, em local visível. O logo da CONTRATADA deverá estar estampada na camisa e no crachá.
- 12.9. A não utilização do crachá de identificação e uniforme será considerada descumprimento contratual sujeito às penalidades previstas no contrato, decorrente de riscos à segurança física e patrimonial.
- 12.10. Todos os acessos físicos serão imediatamente bloqueados em caso de conduta indevida.

### **13. Vigência:**

- 13.1. O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses.

### **14. Repactuação de preços/Reajuste:**

- 14.1. Em relação aos serviços de implantação da solução, os preços serão fixos e irremovíveis.
- 14.2. O preço consignado no contrato para os demais serviços poderá ser corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado da data de assinatura do contrato, mediante negociação entre as partes e solicitação formal da CONTRATADA, adotando-se como parâmetro os preços praticados no mercado.
- 14.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último ajuste.
- 14.4. Caso fique constatado que o preço contratado é superior aos preços de mercado, a BB Tecnologia e Serviços solicitará à CONTRATADA, mediante correspondência formal, redução do preço de forma a adequá-lo aos praticados no mercado. Não sendo possível a redução, o contrato poderá ser rescindido.

**15. Matriz de risco:**

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCAÇÃO DO RISCO
<b>Risco atinente ao Tempo da Execução</b>	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
<b>Risco da Atividade Empresarial</b>	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Contratada
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada

	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
--	---	--	-------------

<b>Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)</b>	Responsabilização da CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Contratada
---	--	--	------------

**16. Qualificação Econômico-Financeira:**

16.1. A qualificação econômico-financeira da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

16.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem sua boa situação financeira.

16.1.1.1. No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006.

16.1.1.2. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

16.1.2. A comprovação da boa situação financeira da CONTRATADA será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

16.1.3. Comprovação de patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados

por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

### 13. Qualificação Técnica:

- 17.1. A CONTRATADA poderá comprovar Qualificação Técnica, mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica de prestação de serviços e fornecimento já realizados anteriormente no Brasil, pertinente e compatível com características, quantidades e prazos dos serviços e softwares objeto da presente contratação, por intermédio de atestado expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, confirmando a prestação do serviço, o fornecimento e a capacidade técnica de seus profissionais.
- 17.2. A Comprovação da aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, será realizada por meio de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado. Os atestados deverão ser emitidos, contendo razão social, endereço, CNPJ e telefones da pessoa jurídica que o emitiu, além da identificação (nome e função) do declarante. Caso estes requisitos não sejam atendidos, impossibilitando a BB Tecnologia e Serviços de efetuar diligência, se julgar necessário, os atestados não serão considerados.
- 17.3. A qualificação técnica da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:
  - 17.3.1. Deverá apresentar atestados de capacidade técnica, nos quais estejam declarados tenha realizado Serviços de Consultoria especializada, Implantação, Manutenção (Sustentação), Suporte Técnico, Treinamento de um Sistema de Gestão empresarial – ERP do mesmo fabricante e versão da solução ofertada, contemplando todos os macroprocessos dessa contratação.
    - 17.3.1.1. A empresa declarante deve ter o mesmo porte e características similares da BB Tecnologia e Serviços.
    - 17.3.1.2. Os atestados devem declarar a operação e processamento com sucesso, e com tempo de uso de no mínimo 6 (seis) meses, após fim da implantação.
    - 17.3.1.3. No mínimo 6 meses de prestação de Serviços de Suporte.
    - 17.3.1.4. Os atestados devem conter citação explícita de que não houve problemas de desempenho/performance durante a execução do software em produção.
  - 17.3.2. Deverá apresentar atestados de capacidade técnica, nos quais estejam declarados tenha fornecimento de licenciamento do software da Solução Integrada ERP do mesmo fabricante e versão da solução ofertada, contemplando todos os macroprocessos dessa contratação.
  - 17.3.3. Deverá apresentar atestados que comprovem execução de projeto de implantação da Solução Integrada ERP com metodologia de gestão de mudanças organizacionais.
    - 17.3.3.1. A empresa declarante deve ter o mesmo porte e características similares da BB Tecnologia e Serviços.
  - 17.3.4. Deverá ser apresentado comprovação de que a CONTRATADA é fabricante da Solução ERP ofertado ou subsidiária brasileira do fabricante ou, ainda, que está credenciada pelo fabricante/subsidiária a comercializar licenças bem como prestar serviços de implantação e suporte no Brasil do software ofertado.
  - 17.3.5. Documentação do Fabricante explicitando as principais funcionalidades, tendências e prazo previsto de evolução tanto da Solução ERP como dos sistemas de apoio ofertados, ou seja, o roadmap planejado até a descontinuidade destas.
  - 17.3.6. Declaração de Aderência da Solução ERP, acrescida do ANEXO II – Especificação dos Requisitos Funcionais e ANEXO III - Especificação dos Requisitos Não Funcionais devidamente preenchido e assinado com todas as informações previstas, Atendimento, Software e Módulo, Fabricante e Justificativa.
  - 17.3.7. Condições gerais:
    - 17.3.7.1. Não será permitida a apresentação de atestados de empresas do mesmo grupo econômico da CONTRATADA. Entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico as empresas que tenham diretores, acionistas (com mais de 5% de participação) ou representantes legais comuns, e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem e empresas sujeitas a uma mesma



- estrutura global, incluindo compartilhamento global de conhecimento, governança e política corporativas.
- 17.3.7.2. Os atestados de capacidade técnica devem se referir a experiências que tenham sido executadas pela CONTRATADA no Brasil.
- 17.3.7.3. Os atestados de capacidade técnica deverão ser emitidos por pessoas de direito público ou privado, recipientes dos serviços prestados e que tenham sido impactados diretamente pelos serviços da CONTRATADA, não sendo aceitos atestados emitidos pela própria CONTRATADA. Entende-se por impacto direto a pessoa jurídica que tenha participado do projeto e contribuído nas definições e validações dos resultados do trabalho executado pela CONTRATADA.
- 17.3.7.4. Somente serão aceitos atestados para pessoas de direito privado de grande porte, ou seja, a sociedade ou conjunto de sociedades sob controle comum que tiver, no exercício social anterior, ativo total superior a R\$ 450.000.000,00 (quatrocentos e cinquenta milhões de reais) ou receita bruta anual superior a R\$ 750.000.000,00 (setecentos e cinquenta milhões de reais). Esta necessidade de comprovação não se aplica às pessoas de direito público, empresas estatais ou economia mista controladas pelo estado, exceto no caso de atestados emitidos por prefeituras municipais, em que é exigido que as mesmas possuam, no mínimo, 500.000 (quinhentos mil) habitantes.
- 17.3.7.5. Os atestados de capacidade técnica deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 17.3.7.5.1. Razão social e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone, endereço eletrônico - email).
- 17.3.7.5.2. Descrição do escopo dos serviços prestados pelo CONTRATADA, de forma a comprovar as experiências específicas nas zonas de conhecimento acima descritas. Esta descrição deverá conter dados que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados para comparação com o escopo aqui licitado.
- 17.3.7.5.3. Local e período de realização dos serviços.
- 17.3.7.5.4. Informações quanto à qualidade do trabalho prestado.
- 17.3.7.5.5. Nome, cargo/função da pessoa que assinar o atestado por parte da empresa atestante, preferencialmente com os seus respectivos canais de contato.
- 17.3.7.5.6. Data de emissão do atestado.
- 17.3.7.5.7. Assinatura do atestante.
- 17.3.7.6. A conformidade dos atestados poderá ser confirmada por meio de diligência, sendo que a sua desconformidade implicará a inabilitação da proposta, sem prejuízo de outras sanções cabíveis em virtude de falsidade das informações prestadas.
- 17.3.7.7. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios ou sofrer diligências, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

## **18. Equipe da Contratada**

- 18.1.A CONTRATADA deverá compor sua Equipe Técnica por profissionais que apresentem, no mínimo, 02 (dois) atestados de capacitação técnica que comprovem a participação em implantações compatíveis com o objeto da licitação, em empresas de grande porte e Solução ERP do mesmo fabricante, versão e módulos.
- 18.1.1. A CONTRATADA deverá entregar a comprovação da capacidade técnica da equipe em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato e a BB Tecnologia e Serviços aprovará em até 10 (dez) dias úteis.
- 18.1.1.1. Caso a BB Tecnologia e Serviços não aprove a CONTRATADA terá 10 (dez) dias úteis para reapresentar a comprovação acima.
- 18.2.A CONTRATADA deverá comprovar possuir em seu quadro profissional de nível superior ou outro devidamente reconhecido pela entidade competente, detentor de atestado de responsabilidade técnica para execução de serviço de suporte técnico relacionado ao objeto da licitação.

- 18.3.A CONTRATADA deverá compor sua Equipe Técnica de Gestão de Mudanças Organizacionais por profissionais que apresentem, no mínimo, 02 (dois) atestados de capacitação técnica que comprovem a participação em projetos de Gestão de Mudança Organizacionais compatíveis com o objeto da licitação, em empresa de grande porte com no mínimo 3.200 funcionários.
- 18.4.A CONTRATADA deverá compor sua Equipe Técnica de Gestão de Mudanças Organizacionais com pelo menos 02 (um) profissional certificado por entidade certificadora reconhecida em metodologias de Gestão de Mudança (Exemplo: Prosci, PCI, CCMP ou HCMBOOK).
- 18.5.A CONTRATADA será a responsável pelo dimensionamento da equipe e pela seleção dos profissionais para a formação da sua equipe técnica para a execução da implantação da Solução ERP. Na composição dessa equipe, a CONTRATADA deverá prever, minimamente, os seguintes perfis e habilidades profissionais:

Perfil	Habilidades
Gerente de Projeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência mínima de cinco anos em gestão de projetos para a implantação dos componentes da solução, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li> <li>• Certificação <i>PMI, SCRUM Master</i> ou similar.</li> <li>• Planejar e gerenciar o projeto conforme a metodologia escolhida.</li> <li>• Relacionar-se com toda a equipe da CONTRATADA e da CONTRATANTE durante a realização do projeto, a fim de buscar o alinhamento adequado.</li> <li>• Garantir a entrega do projeto dentro do prazo, custo, qualidade e escopo definido.</li> <li>• Acompanhar o andamento do projeto conforme os indicadores definidos na metodologia escolhida.</li> <li>• Acompanhar o andamento do projeto para garantir a disponibilidade dos recursos humanos e resolução de possíveis conflitos que possam impactar o projeto.</li> <li>• Comunicar imediatamente a CONTRATANTE eventuais desvios em prazos ou escopo.</li> <li>• Ter conhecimento e experiência dos componentes que formam a <i>Solução ERP</i> de forma a ter uma visão holística de toda a solução, considerando a integração e a relação de seus componentes.</li> <li>• Orientar e avaliar o trabalho e a qualidade da equipe da CONTRATADA.</li> <li>• Realizar reuniões de acompanhamento do projeto com a CONTRATANTE.</li> <li>• Coordenar a realização dos testes integrados da solução.</li> <li>• Atuar como preposto, a critério da CONTRATADA.</li> </ul>
Analista de Requisitos e Processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência mínima de três anos em levantamento de requisitos, regras de negócio e mapeamento de processos, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência mínima de três anos no uso de componentes da solução, considerando projetos de complexidade e porte similar ao objeto desta contratação.</li> <li>• Analisar e redesenhar os processos de negócio da CONTRATADA tratando possíveis e necessárias alterações de procedimentos, de forma a adequá-los ao padrão de mercado oferecido nativamente pelos componentes da solução.</li> <li>• Levantar os requisitos e regras de negócio necessários à parametrização, personalização e extensão dos componentes da solução.</li> </ul>
Consultor Funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência mínima de três anos em parametrização e implementação dos componentes da solução, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li> <li>• Analisar requisitos, regras de negócio e processos mapeados (<i>TOBE</i>) da BB Tecnologia e Serviços para a correta parametrização e/ou personalização e extensão de componentes da solução.</li> <li>• Elaborar e implementar especificações funcionais para o desenvolvimento de funcionalidades não atendidas nativamente pela solução, de acordo com os requisitos existentes no Anexo II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Anexo III - Especificação dos Requisitos Não Funcionais.</li> <li>• Auxiliar a construção dos <i>layouts</i> de carga de dados para a solução.</li> <li>• Elaborar roteiro dos testes unitários e integrados dos componentes da solução.</li> <li>• Realizar testes unitários, integrados e de carga de dados preliminares aos usuários-chave da BB Tecnologia e Serviços.</li> <li>• Fornecer suporte na realização dos testes unitários, integrados e de dados pelos usuários-chave da BB Tecnologia e Serviços, para validação da solução implementada, auxiliando no planejamento, preparação e desenvolvimento de documentação.</li> <li>• Transferência de conhecimento aos usuários-chave da solução implementada.</li> <li>• Executar testes de desempenho, de integração e de carga de dados no ambiente produtivo da solução antes do respectivo <i>Go Live/Rollout</i>.</li> <li>• Realizar o acompanhamento da estabilização da solução em produção, durante o período acordado com a BB Tecnologia e Serviços.</li> </ul>
Analista de GMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência mínima de três anos em implantação de componentes da solução, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li> <li>• Elaborar o plano de Gestão de Mudança Organizacional (GMO) para acompanhar e suportar a implantação da <i>Solução Integrada ERP</i>.</li> <li>• Executar as atividades previstas no plano de GMO.</li> <li>• Elaborar e/ou revisar os materiais necessários à capacitação dos dos usuários.</li> </ul>

Desenvolvedor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiência mínima de cinco anos em desenvolvimento de personalizações, extensões e integrações dos componentes da solução, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li><li>• Desenvolver as personalizações e extensões necessárias especificadas no plano de personalizações e extensões.</li><li>• Desenvolver as integrações necessárias especificadas no plano de integrações, considerando possíveis alterações de processos de carga de dados e de integração.</li><li>• Aplicar as boas práticas de desenvolvimento, desempenho e segurança da informação no desenvolvimento das personalizações, extensões e integrações necessárias.</li><li>• Realizar testes preliminares para garantir o correto funcionamento das personalizações, extensões e integrações necessárias.</li></ul>
Arquiteto de Solução	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiência mínima de três anos em projetos de instalação e configuração do ambiente tecnológico para suportar os componentes da solução, bem como de desenvolvimento de personalizações, extensões e integrações necessárias, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li><li>• Elaborar o plano de arquitetura.</li><li>• Orientar e auditar os desenvolvedores no uso de boas práticas para o desenvolvimento de personalizações, extensões e integrações.</li><li>• Orientar e auditar o analista de infraestrutura no processo de instalação e configuração dos componentes tecnológicos da solução, garantido um ambiente estável, performático, escalável e seguro.</li><li>• Auxiliar e/ou elaborar especificações técnicas para atender as personalizações, extensões necessárias.</li><li>• Auxiliar e/ou elaborar especificações técnicas para atender as integrações necessárias.</li><li>• Auxiliar e/ou elaborar o plano de testes para os requisitos não funcionais.</li></ul>
Analista de infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiência mínima de três anos em projetos de instalação e configuração do ambiente tecnológico para suportar os componentes da solução, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li><li>• Aplicar as orientações previstas no plano de arquitetura para garantir um ambiente estável, performático, escalável e seguro.</li></ul>
Instrutores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiência mínima de três anos e com certificação em componentes da solução, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li><li>• Elaborar e/ou revisar material necessário à capacitação dos usuários.</li><li>• Capacitar usuários.</li></ul>

18.6. Sempre que houver a inclusão ou substituição de profissionais da Equipe Técnica da CONTRATADA, esta se obriga a apresentar previamente a comprovação de que o profissional a ser incluído no projeto possui as habilidades adequadas ao perfil que desempenhará, observando o disposto nos itens 18.3 a 18.5 acima.

18.6.1. A BB Tecnologia e Serviços terá 10 (dez) dias úteis para aprovação do profissional apresentado pela CONTRATADA.

18.6.1.1. Caso a BB Tecnologia e Serviços não aprove a CONTRATADA terá 10 (dez) dias úteis para reapresentar a comprovação acima.

## **19. Due Diligence:**

19.1. Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de *Due Diligence*, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica a CONTRATADA, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços, poderá efetuar o *Background Check* (Análise Reputacional) e solicitar que a CONTRATADA preencha, assine e encaminhe o FQ415-042- Questionário de *Due Diligence* com as devidas evidências, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário respondido e suas evidências é fato determinante para a assinatura do contrato.

## **20. Garantia Financeira da Execução Contratual:**

20.1. Será exigida garantia de 10% sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16.

20.2. A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato, estendendo-se por mais 3 meses após o término desse período.

## **21. Riscos Cibernéticos de Terceiros:**

21.1. A CONTRATADA (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

(a) possuir estrutura de governança que estabeleça diretrizes, normas e procedimentos aderentes às melhores práticas de mercado em Segurança da Informação e Cibernética, possuindo como referência padrões nacionais (ABNT NBR);

(b) possuir Política de Segurança da Informação e Cibernética baseada em princípios e diretrizes que busquem assegurar a confidencialidade, integridade, autenticidade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados. Além de promover um ambiente seguro e resiliente contra-ataques cibernéticos;

(c) a política deve ser divulgada aos funcionários da CONTRATADA e aos prestadores de serviços, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas;

(d) possuir Plano de Prevenção e Resposta a Incidentes Cibernéticos que declara e é de conhecimento do board da empresa os procedimentos, controles e tecnologias para prevenir e responder a eventuais incidentes de segurança cibernética. Esse plano deve conter também a estratégia de recuperação em caso de incidentes críticos ou crises cibernéticas;

(e) disponibilizar capacitação contínua de seu corpo funcional sobre os temas Segurança da Informação e Segurança Cibernética;

- (f) possuir processo para aplicação de atualizações e correções em componentes de infraestrutura de TI (softwares e equipamentos);
- (g) possuir processo para identificar e corrigir vulnerabilidades nos ativos de TI da empresa de qualquer natureza (software, hardware, endpoints, nuvem etc.);
- (h) possuir gerenciamento de risco das ameaças, adotando funções previstas na estrutura de segurança cibernéticas, a exemplo do NIST, que são: Identificar, Proteger, Detectar, Responder e Restaurar;
- (i) possuir rotina de verificações de conformidade em segurança cibernética;
- (j) monitorar componentes de infraestrutura e soluções de TI como forma de assegurar a proteção, disponibilidade e o funcionamento dos serviços objeto desta contratação;
- (k) possuir políticas e procedimentos que viabilizem a cópia de segurança(backup) e recuperação de ativos da informação que possam vir a ser perdidos/danificados por incidentes cibernéticos; e
- (l) possuir tratamento/classificação dos ativos de informação, de acordo com a criticidade, confidencialidade, necessidade de proteção e criptografia.

21.2. A CONTRATADA deve garantir que o provedor do serviço processado em ambiente próprio ou de terceiros, armazene os registros de todos os acessos e tentativas de acesso, incluindo detalhamento de sessões abertas e transações realizadas, disponibilizando a CONTRATADA relatório com estas informações, quando solicitado, cabendo à CONTRATADA entregar respectiva cópia à CONTRATANTE.

21.3. Para o caso de detecção de incidentes de segurança cibernética crítico ou grave, a CONTRATADA deve estabelecer processo de comunicação com a CONTRATANTE, cabendo à provedora do serviço comunicar imediatamente o evento/incidente à CONTRATADA, bem como aplicar contramedidas para mitigação de qualquer impacto.

## **22. Gestão de Continuidade de Negócios (GCN):**

### **22.1. Da Transição Contratual – Término da Prestação do Serviço**

- 22.1.1. O término ou encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato. Assim, o término das atividades da CONTRATADA será precedido de planejamento para devolução de todos os recursos disponibilizados, transferência do conteúdo gerado durante a execução do contrato e transferência do conhecimento e competências necessários e suficientes para assegurar a continuidade dos serviços. Esse planejamento e migração deverá ser iniciado 360 (trezentos e sessenta e oitenta) dias antes do fim da prestação dos serviços.
- 22.1.2. A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos dados para outros provedores de serviços em nuvem ou para outro ambiente definido pela BB Tecnologia e Serviços.
- 22.1.3. A CONTRATADA deve basear seus serviços em tecnologias abertas e padronizadas para a internet, tais como HTTP, XML, JSON, etc.
- 22.1.4. A CONTRATADA deverá apoiar a BB Tecnologia e Serviços durante todo o processo de migração, dos dados e de quaisquer outros ativos para o novo ambiente, fornecendo as imagens dos servidores virtuais no formato adequado, sem custos adicionais
- 22.1.5. A CONTRATADA deverá garantir a destruição dos dados, sem possibilidade de recuperação, ao término do contrato.
- 22.1.6. A propriedade dos dados e informações gerados pela BB Tecnologia e Serviços no ambiente do provedor da solução, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente da BB Tecnologia e Serviços.

- 22.1.7. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que toda a documentação requerida pela BB Tecnologia e Serviços para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue à BB Tecnologia e Serviços durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.
- 22.1.8. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da BB Tecnologia e Serviços.
- 22.1.9. O Plano de Encerramento deverá ser apresentado à BB Tecnologia e Serviços 120 (cento e vinte) dias antes do encerramento do contrato.
- 22.1.10. O Plano de Encerramento dos serviços deve conter, no mínimo, os seguintes itens:
- 22.1.11. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de transição, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades; e
- 22.1.12. Cronograma geral do repasse da transição, identificando para cada Grupo de Tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável.
- 22.1.13. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo por parte da BB Tecnologia e Serviços.
- 22.2. **Acções de Encerramento**
- 22.2.1. É de obrigação da CONTRATADA a observância da metodologia de transição contratual, para que esta ocorra sem prejuízo à continuidade do negócio, tais como transferência de conhecimentos, de materiais, de tecnologia, devolução de recursos e documentação.
- 22.2.2. Em caso de substituição da CONTRATADA, deve ser possível a transferência dos dados armazenados, processados e gerenciados pela solução contratada para o novo prestador de serviços.
- 22.2.3. Em caso de substituição da CONTRATADA, deve ser possível a exclusão dos dados armazenados, processados e gerenciados pela solução contratada, após a confirmação de recebimento dos dados pelo novo fornecedor contratado.
- 22.2.4. Em caso de a CONTRATADA entrar em processo de recuperação judicial, ela deverá possibilitar à BB Tecnologia e Serviços a transferência dos dados armazenados, processados e gerenciados pela solução contratada.
- 22.2.5. A CONTRATADA deverá fazer as entregas em sua totalidade, envolvendo fontes, bibliotecas, base de conhecimento e demais componentes implementados para o sistema, e quaisquer outras informações relativas ao atendimento, garantindo a continuidade da manutenção em todos os itens que compõem os sistemas fornecidos.
- 22.2.6. A Transição poderá implicar em redução de remuneração na proporção dos serviços recebidos pela BB Tecnologia e Serviços ou empresa por ela designada.
- 22.2.7. Em ocorrendo nova contratação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 360 (trezentos e sessenta) dias de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio da BB Tecnologia e Serviços e através de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito do relacionamento entre a BB Tecnologia e Serviços e a CONTRATADA.

---

**ANEXO(S) DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:**

**Anexo I: Quadro Demonstrativo para Licenciamento**

**Anexo disponível no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)**

**Anexo II: Especificação dos Requisitos Funcionais**

**Anexo disponível no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)**

**Anexo III: Especificação dos Requisitos Não Funcionais**

**Anexo disponível no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)**

**Anexo IV: Visão Inicial das Integrações**

**Anexo V: Avaliação de Reação**

**Anexo VI: Cronograma Físico Financeiro**

**Anexo VII: Demonstrativo de Orçamento de Custos**

**Planilha disponível no formato Excel no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)**



## ANEXO IV - VISÃO INICIAL DAS MIGRAÇÕES E INTEGRAÇÕES

Os serviços de integração da Solução Integrada e SISTEMAS LEGADOS E/OU TERCEIROS refere-se aos serviços a serem realizados pela CONTRATADA para o levantamento, identificação e definição das integrações entre os sistemas existentes (Tabela SLT-001) e a Solução Integrada.

Tabela SLT-001

<b>FORNECEDOR</b>	<b>PRODUTO</b>
<b>NDD – TECH</b>	<b>EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE PRODUTO</b>
<b>V360</b>	<b>CAPTURE DE NOTA FISCAL DE SERVIÇO DOS ESTABELECIMENTOS</b>
<b>THOMSON REUTERS</b>	<b>ONESOURCE (INTERDADOS)</b>
<b>LG LUGAR DE GENTE</b>	<b>SUBSTITUIRÁ O PEOPLESOFT (HCM E ELM)</b>
<b>OFSC</b>	<b>ORACLE FIELD SERVICE CLOUD</b>
<b>SERVICENOW</b>	<b>INTEGRAÇÃO COM A PLATAFORMA PARA PLUG-IN E FLUXOS</b>
<b>MICROSOFT ENTRA ID</b>	<b>AUTENTICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO</b>
<b>BACKGROUND-CHECK</b>	<b>SERASA, CORREIOS, TRANSPORTADORES, GS1</b>
<b>PARCEIROS COMERCIAIS(*)</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DE INTEGRAÇÃO PARA ABERTURA/STATUS E FECHAMENTO DE CHAMADOS</b>
<b>BANCO DO BRASIL</b>	<b>CONCILIAÇÃO BANCÁRIA, TROCA DE ARQUIVOS</b>

Tabela SLT-002

<b>PROCESSO INTERNO</b>	<b>PRODUTO</b>
<b>VENKI</b>	<b>SUPRAVIZIO - INTEGRAÇÃO DE FLUXOS</b>
<b>ETL/ELT/ETLT</b>	<b>DATA LAKEHOUSE (PIIDA/PANDA)</b>

Para possibilitar as integrações, a CONTRATADA, deverá mapear e definir soluções para cada interface, que devem ser estruturadas e organizadas em um inventário de interfaces de integração. Este inventário orientará o planejamento e a implementação das integrações em conformidade com as especificações do conjunto de soluções constantes na Tabela SLT-001 e SLT-002.

A CONTRATADA, deverá elaborar a modelagem de arquitetura, com uma estrutura hierárquica para representar a arquitetura de integração seguindo a especificação do Modelo C4, visão de alto nível até uma visão detalhada do código-fonte, da camada externa para interna, são eles: Context, Containers, Components e Code.

A CONTRATADA, deverá prever as atividades de desenvolvimento ou configuração de softwares de mercado, através de **Plugins e/ou Add-ons e que** deverão estar previstas no escopo da **Proposta**, como parte da solução e informado à BB Tecnologia e Serviços quando houver a necessidade da participação ou inclusão da consultoria do software de mercado. (Exemplo: V360, Thomson, LG e etc.).

As atividades de desenvolvimento ou personalizações e extensões a serem executadas nos sistemas legados da BBTS (SLT-002), quando necessárias, serão de responsabilidade da BB Tecnologia e Serviços

## ANEXO V - AVALIAÇÃO DE REAÇÃO

<b>PROGRAMA E METODOLOGIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
O significado e a importância do tema do treinamento foram compreendidos e abordados adequadamente										
Os tempos destinados à apresentação e exploração dos conteúdos de cada tópico foram suficientes										
De uma maneira geral os objetivos do evento foram alcançados.										
<b>INSTRUTORIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
O instrutor conhece os temas tratados e os apresentou de forma objetiva, organizada, segura e fluente										
O instrutor incentivou o envolvimento dos participantes nas atividades do treinamento.										
O instrutor esclareceu adequadamente as questões e dúvidas dos participantes.										
<b>ORGANIZAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
As técnicas didáticas utilizadas foram adequadas para abordar os objetivos propostos.										
A qualidade dos recursos e materiais didáticos utilizados foram satisfatórias.										
As condições e instalações do ambiente de treinamento foram adequadas (móveis, limpeza, iluminação, temperatura, ventilação, rede, etc.)										
<b>AUTOAVALIAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Os conhecimentos adquiridos ou atualizados foram suficientes para cumprir os objetivos propostos.										
Os conhecimentos adquiridos ou atualizados são úteis, importantes e podem ser aplicados em suas atividades de trabalho.										
O treinamento sugeriu formas de aplicação prática dos conteúdos abordados										

## ANEXO VI - CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

	<b>Fases</b>	<b>Entregas</b>	<b>Pagamentos</b>
	Subscrição (Licenciamento + Suporte Técnico e Manutenção)	Subscrição (Licenciamento + Suporte Técnico e Manutenção)	Conforme quantidade efetivamente acionada/ disponibilizada
<b>PROJETO DE IMPLANTAÇÃO</b>	Planejamento	Plano de Gerenciamento do Projeto	5% do valor total referente à implantação
		Estrutura Analítica do Projeto (EAP)	
		Cronograma detalhado das Frentes do Projeto	
		Estratégia de implantação e entrega	
		Reunião de Inicialização do Projeto de Implantação da Solução	
		Plano de Gestão de Mudança	
		Plano de Repasse de Conhecimento	
		Desenho	
	Diagramas de Processos		
	Documentação de Requisitos		
	Mapa de Personalizações e extensões		
	Plano de Integrações		
	Plano de Migrações		
	Solução ERP disponibilizada nos ambientes de Desenvolvimento e teste		
	Repasse de conhecimento para equipe de desenvolvimento		
Repasse de conhecimento aos usuários- chave			

		Plano de repasse de conhecimento para os usuários finais da Solução ERP	
		Plano de parametrizações	
		Execução do Plano de Gestão de Mudança	
		Plano de Homologação	
	Construção	Implementação das Parametrizações	30% do valor total referente à implantação
		Especificação das integrações	
		Especificação das personalizações e extensões	
		Plano de Continuidade do Negócio	
		Implementação das personalizações e extensões	
		Implementação das integrações	
		Manual da Solução ERP para a BB Tecnologia e Serviços (Português – Brasil)	
		Execução de testes integrados	
		Implementação das migrações	
	Homologação	Solução ERP disponibilizada no ambiente de homologação	45% do valor total referente à implantação
		Repasse de conhecimento aos usuários finais	
		Migração de Dados para ambiente de homologação	
		Homologação da Solução	
		Execução do Plano de Gestão de Mudança	
		Encerramento do Plano de Gestão de Mudança	
		Estimativa de Usuários	
		Implantação definitiva dos módulos da solução ERP em ambiente de produção	
		Conversão para produção realizada (go-live)	
	Operação Assistida	Software ERP em uso finalístico em ambiente produtivo	Mensal

	Treinamento	Execução do Plano de Repasse de Conhecimento	Por turma
	Serviço Técnico Especializado	<p>Análise e diagnóstico relacionados a solução ERP e que envolvem, mas não se limitam a:</p> <p>Apoio após implementação da Solução ERP (integração de soluções, benchmarking, aperfeiçoamento).</p> <p>Apoio a parametrização e futuras personalizações e extensões .</p> <p>Apoio na adoção de novas versões ou módulos da Solução ERP.</p> <p>Análise e otimização dos processos de trabalho com o uso da Solução ERP..</p>	Sob demanda

**ANEXO VII – DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS**

<b>Subscrição (Licenciamento + Suporte Técnico e Manutenção)</b>	<b>SKU</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>
Gestão Financeira			R\$	R\$
Gestão Ativos			R\$	R\$
Gestão Compras e Contratos			R\$	R\$
Gestão Assistência Técnica			R\$	R\$
Gestão Logística e Cadeia de Suprimentos			R\$	R\$
Gestão de Propriedades			R\$	R\$
Gestão de Riscos			R\$	R\$
Gestão de Vendas			R\$	R\$
<b>Valor Total (A)</b>				<b>R\$</b>

<b>Serviço</b>	<b>Tempo estimado (Meses)</b>	<b>Valor Total</b>
Projeto de Implantação	Informar número estimado	R\$
Saneamento de dados mestre	Informar número estimado	
<b>Valor Total (B)</b>		<b>R\$</b>

<b>Serviço</b>	<b>Meses</b>	<b>Valor Mensal</b>	<b>Valor Total</b>
Operação Assistida	6	R\$	R\$
<b>Valor Total (C)</b>			<b>R\$</b>

<b>Serviço</b>	<b>Turmas</b>	<b>Valor por Turma</b>	<b>Valor Total</b>
Treinamento On-line		R\$	R\$
Treinamento Presencial		R\$	R\$
<b>Valor Total (D)</b>			<b>R\$</b>

<b>Serviço</b>	<b>Horas</b>	<b>Valor Por Hora</b>	<b>Valor Total</b>
Serviço Técnico Especializado	12.500	R\$	R\$
<b>Valor Total (E)</b>			<b>R\$</b>

<b>TOTAL GERAL (A+B+C+D+E)</b>	<b>R\$</b>
--------------------------------	------------