

**CONCORRÊNCIA AA Nº 05/2009 – BNDES**  
**ANEXO III – PROJETO BÁSICO: ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

### Sumário

<b>1. Objeto .....</b>	<b>50</b>
<b>2. Descrição Resumida do Objeto .....</b>	<b>50</b>
2.1. Fase de Planejamento.....	50
2.1.1. Concepção do <b>PROGRAMA</b> .....	50
2.1.2. Ampliação do Manual de Identidade Visual .....	51
2.2. Fase de Implantação de Processos de Negócio.....	51
2.2.1. <b>GESTÃO DA MUDANÇA</b> e Comunicação do <b>PROGRAMA</b> .....	51
2.2.2. <b>PROJETOS</b> de Desenvolvimento dos <b>APLICATIVOS</b> .....	52
2.2.3. Integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b> .....	52
2.2.4. Consultoria Especializada em Processos de Negócio .....	53
2.3. Fase de Produção .....	53
2.3.1. Operação Assistida .....	53
2.3.2. Atendimento e Suporte ( <i>Help Desk</i> ) .....	53
2.3.3. <b>MANUTENÇÃO</b> dos <b>APLICATIVOS</b> .....	53
2.4. Estimativa de Ondas de Implantação do <b>PROGRAMA</b> de <b>APLICATIVOS</b> <b>DESENVOLVIDOS</b> .....	53
2.5. Quadro Resumo do Objeto.....	61
<b>3. Detalhamento do Objeto:.....</b>	<b>63</b>
3.1. Fase de Planejamento.....	63
3.1.1. Concepção do <b>PROGRAMA</b> (P1, P2 e P3): .....	63
3.1.2. <b>P4</b> - Ampliação do Manual de Identidade Visual.....	67
3.1.3. Equipe da Contratada.....	68
3.1.4. Equipe do BNDES .....	68
3.1.5. Informações Adicionais.....	69
3.2. Fase de Implantação de Processos de Negócio.....	69
3.2.1. <b>GESTÃO DA MUDANÇA</b> e Comunicação do <b>PROGRAMA</b> .....	70
3.2.2. <b>PROJETOS</b> de Desenvolvimento dos <b>APLICATIVOS</b> .....	87
3.2.3. Integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b> .....	104
3.2.4. Consultoria Especializada em Processos de Negócio .....	106
3.2.5. Equipe da Contratada.....	108
3.3. Fase de Produção .....	108
3.3.1. Operação Assistida .....	108
3.3.2. Atendimento e Suporte ( <i>Help Desk</i> ) .....	111
3.3.3. <b>MANUTENÇÃO</b> dos <b>APLICATIVOS</b> .....	117

3.3.4. Equipe da Contratada.....	121
3.4. Considerações sobre as Contagens em Pontos de Função .....	121
3.5. Considerações sobre os Bancos de Pontos de Função.....	123
<b>4. Local e horário de Execução dos Serviços.....</b>	<b>124</b>
<b>5. Recebimento (Provisório e Definitivo).....</b>	<b>127</b>
<b>6. Pagamento.....</b>	<b>130</b>
6.1. Fase de Planejamento.....	131
6.1.1. Concepção do <b>PROGRAMA (P1, P2 e P3)</b> .....	131
6.1.2. Ampliação do Manual de Identidade Visual .....	131
6.2. Fase de Implantação de Processos de Negócio.....	131
6.2.1. <b>GESTÃO DA MUDANÇA</b> e Comunicação do <b>PROGRAMA</b> .....	131
6.2.2. <b>PROJETOS</b> de Desenvolvimento dos <b>APLICATIVOS</b> .....	132
6.2.3. Integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b> .....	136
6.2.4. Consultoria Especializada em Processos de Negócio .....	137
6.3. Fase de Produção .....	137
6.3.1. Operação Assistida .....	138
6.3.2. Atendimento e Suporte (Help Desk) .....	138
6.3.3. <b>MANUTENÇÃO</b> dos <b>APLICATIVOS</b> .....	138
6.4. Informação Adicional .....	138
6.5. Quadro Resumo .....	138
<b>7. Direito de Propriedade.....</b>	<b>140</b>
<b>8. Obrigações Especiais da Contratada .....</b>	<b>140</b>
<b>9. Obrigações Especiais do BNDES .....</b>	<b>142</b>
<b>10. Garantias .....</b>	<b>144</b>
<b>11. Níveis Mínimos de Serviço (NMS).....</b>	<b>146</b>
11.1. Informações Gerais .....	146
11.2.2. Indicador de Cumprimento de Fase (ICPF) .....	147
11.2.3. Indicador de Reprovações de Artefatos (IRA).....	148
11.2.4. Indicador de Reincidência de Reprovações de Artefatos (IRRA) .....	149
11.2.5. Indicador de Defeitos no Aplicativo (IDA).....	149
11.3. Indicadores Relativos ao Atendimento e Suporte ( <i>Help Desk</i> ).....	151
11.3.1. Indicador de Presteza no Atendimento (IPA) .....	151
11.3.3. Indicador de Resolução Imediata de Chamados (IRIC) .....	152
11.4. Prazos para Resolução de Chamados .....	153
<b>12. Penalidades .....</b>	<b>155</b>
12.1. Penalidades Relativas à Fase de Planejamento.....	155
12.2. Penalidades Relativas às Especificações Técnicas.....	156
Penalidades .....	156
12.3. Relativas à Inadequação da Equipe da Contratada.....	156
<b>13. Valor Estimado.....</b>	<b>157</b>
<b>14. Rubrica Orçamentária.....</b>	<b>157</b>
<b>15. Prazo de Vigência Contratual.....</b>	<b>158</b>
<b>16. Gestor do Contrato .....</b>	<b>158</b>

<b>17. Informações que Devem Constar no Edital.....</b>	<b>158</b>
17.1. Participação na Licitação.....	158
17.2. Documentação de Habilitação: Qualificação Técnica .....	159
<b>18. Proposta Técnica .....</b>	<b>163</b>
<b>19. Proposta de Preços .....</b>	<b>164</b>
<b>20. Julgamento das Propostas.....</b>	<b>164</b>
<b>21. Condições de Contratação .....</b>	<b>166</b>
<b>22. Considerações Finais .....</b>	<b>168</b>

Este *Anexo* está estruturado da seguinte forma:

- No item 1 é descrito o objeto do Edital.
- No item 2 é feito um resumo dos serviços e dos **PRODUTOS** a serem contratados, agrupados de acordo com a fase do **PROGRAMA**.
- No item 3 os serviços são especificados de forma detalhada e suas respectivas formas de pagamento são especificadas no item 6.
- Os itens 3 e 6 seguem a estruturação do item 2, com o agrupamento dos **PRODUTOS** e dos serviços de acordo com a fase do **PROGRAMA**. Os demais itens deste Anexo estão estruturados de forma independente.
- As definições dos termos em CAIXA ALTA E NEGRITO, utilizados em todos os Anexos, constam do *Anexo XVI – Projeto Básico: Glossário*.

## 1. Objeto

Prestação de serviços técnicos especializados para a implantação de processos de negócio do BNDES por intermédio da implementação do **PROGRAMA de APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, englobando os seguintes serviços: Planejamento do **PROGRAMA**, Ampliação do Manual de Identidade Visual, **GESTÃO DA MUDANÇA** e Comunicação do **PROGRAMA** incluindo Treinamento, **PROJETOS** de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, Integração com **SISTEMAS LEGADOS**, Consultoria Especializada em Processos de Negócio, **MANUTENÇÃO dos APLICATIVOS DESENVOLVIDOS (EVOLUTIVA e CORRETIVA)**, Atendimento e Suporte (Help Desk), conforme especificações constantes neste *Anexo*, com o objetivo de apoiar os seguintes **MACROPROCESSOS**: Analisar Consultas; Analisar Operações; Contratar Operações; Liberar Recursos; Operações de Mercado de Capitais; Estruturar PPP; Gestão de Entidades Externas; Captação de Recursos; Gestão de Fundos de Terceiros; Cobrança e Recuperação de Crédito; Gestão de Risco de Crédito; Gestão de Garantias; Acompanhamento de Operações; Financeiro; Administração de Canal; Comunicação Institucional Externa; Fomento; Planejamento e Apoio à Gestão; Políticas e Normas; Gestão do Conhecimento, Estudos e Comunicação Interna; Desenvolvimento de Produtos; e TI.

- 1.1. Será permitida a participação de consórcio de empresas para a prestação dos serviços.

## 2. Descrição Resumida do Objeto

A implementação do **PROGRAMA de APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, doravante denominados **APLICATIVOS**, será dividida em 3 (três) fases principais, denominadas de “Planejamento”, “Implantação de Processos de Negócio” e “Produção”.

No contexto deste Edital, considera-se que “Processos de Negócio” incluem também os processos de TI (Tecnologia da Informação) do BNDES.

A Contratada deverá prover os serviços técnicos especializados descritos a seguir, que se constituem parte integrante do objeto do presente *Anexo*.

### 2.1. Fase de Planejamento

A Fase de Planejamento terá duração de 90 (noventa) dias, sendo iniciada em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato.

#### 2.1.1. Concepção do **PROGRAMA**

**PRODUTOS** a serem elaborados com o intuito de estabelecer como o escopo

do **PROGRAMA** será progressivamente desenvolvido, com o estabelecimento do Plano de Trabalho (**P1**), do Plano de Comunicação do **PROGRAMA** e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS** (**P2**) e do Plano de Treinamento Global (**P3**), conforme detalhados no *item 3.1.1* e seus *subitens*.

#### 2.1.2. Ampliação do Manual de Identidade Visual

**PRODUTO** (**P4**) que apresentará a identidade visual futura dos **APLICATIVOS**, conforme detalhado no *item 3.1.2* e seus *subitens*.

### 2.2. Fase de Implantação de Processos de Negócio

Decorrida a Fase de Planejamento e a emissão pelo BNDES do primeiro DIP (Documento de Início de Projeto), descrito no *item 2.3.1*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*, terá início a Fase de Implantação de Processos de Negócio, a qual deverá ocorrer de forma gradativa, em conformidade com o cronograma estimado pelo BNDES e apresentado no *item 2.4.9*, deste *Anexo*.

#### 2.2.1. **GESTÃO DA MUDANÇA** e Comunicação do **PROGRAMA**

2.2.1.1. A Contratada deverá prestar serviços relativos à **GESTÃO DA MUDANÇA** e Comunicação do **PROGRAMA**, com o intuito de preparar o BNDES para a mudança de seus processos de negócio. A fim de gerar comprometimento e aceitação pelos **PROFISSIONAIS IMPACTADOS**, a Contratada deverá promover o envolvimento por meio de ações de comunicação e de conscientização e, também, de treinamentos necessários para sua adaptação aos novos processos de negócio e aos novos **APLICATIVOS** desenvolvidos.

2.2.1.1.1. O BNDES possui uma Equipe de **GESTÃO DA MUDANÇA**, dedicada exclusivamente à implantação da Jornada AGIR. Esta equipe tem como objetivo principal garantir que todas as ações de **GESTÃO DA MUDANÇA** realizadas pela Contratada estejam alinhadas com o Plano de Comunicação e Gestão da Mudança da Jornada AGIR, obedeçam aos padrões e diretrizes definidos pelo BNDES e sejam cumpridas nos prazos estabelecidos.

2.2.1.1.2. A Equipe de **GESTÃO DA MUDANÇA** do BNDES, responsável pelo Plano de Comunicação e Gestão da Mudança da Jornada AGIR, será responsável por determinar as diretrizes que orientarão o trabalho da Contratada e deverá ser consultada em toda e qualquer ação de **GESTÃO**

**DA MUDANÇA** e Comunicação do **PROGRAMA** desempenhada pela Contratada.

2.2.1.1.3. O Plano de Comunicação e Gestão da Mudança da Jornada AGIR será entregue pelo BNDES à Contratada em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato.

2.2.1.2. A Contratada realizará a atividade de implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS**, a qual será suportada pelas ações de **GESTÃO DA MUDANÇA**, definidas no *item 3.2.1 e subitens*.

## 2.2.2. **PROJETOS** de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS**

### 2.2.2.1. **PROJETOS** de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**

**PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, conforme detalhado no *item 3.2.2.1*, desenvolvidos especificamente para o BNDES, estimados em 28.200 (vinte e oito mil e duzentos) Pontos de Função, com a finalidade de suportar os **MACROPROCESSOS** de negócio descritos no *item 2, do Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*.

### 2.2.2.2. **PROJETOS** de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS GERENCIAIS**

**PROJETOS** de desenvolvimento de **APLICATIVOS** de informações gerenciais, conforme detalhado no *item 3.2.2.2*, que suportem os **MACROPROCESSOS**, descritos nos *itens 2 e 3, do Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*, estimados em 8.500 (oito mil e quinhentos) Pontos de Função, cujo objetivo é permitir o gerenciamento de informações de apoio à decisão.

### 2.2.2.3. **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS DE PORTAL**

**PROJETOS** de desenvolvimento de **APLICATIVOS DE PORTAL**, conforme detalhado no *item 3.2.2.3*, estimados em 7.000 (sete mil) Pontos de Função.

## 2.2.3. Integração com **SISTEMAS LEGADOS**

Atividades relacionadas à integração com **SISTEMAS LEGADOS**, que poderão ser solicitadas a critério do BNDES, com um Banco de Pontos de Função

específico para esse fim, limitado a até 7.000 (sete mil) Pontos de Função, conforme especificado no *item 3.2*, deste *Anexo*.

#### 2.2.4. Consultoria Especializada em Processos de Negócio

Consultoria para desempenhar as atividades descritas no *item 3.2.4*, deste *Anexo*, para os **MACROPROCESSOS** listados no *Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*. Esta consultoria poderá ser solicitada a critério do BNDES, sendo limitada a até 4.000 (quatro mil) horas.

### 2.3. Fase de Produção

Decorrida a Fase de Implantação de Processos de Negócio, terá início a Fase de Produção, a qual deverá ocorrer de forma gradativa, em conformidade com o cronograma estimado pelo BNDES e apresentado no *item 2.4.9*, deste *Anexo*.

#### 2.3.1. Operação Assistida

O período de Operação Assistida, detalhado no *item 3.3.1*, consiste no acompanhamento da fase inicial da utilização de cada **APLICATIVO**, que terá duração de 90 (noventa) dias, a partir da sua implantação no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** do BNDES.

#### 2.3.2. Atendimento e Suporte (*Help Desk*)

Serviço técnico de atendimento e suporte das funcionalidades dos **APLICATIVOS** aos **USUÁRIOS** do BNDES, conforme descrito no *item 3.3.2*, deste *Anexo*.

#### 2.3.3. **MANUTENÇÃO** dos **APLICATIVOS**

**PROJETOS** de **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** e **CORRETIVA** dos **APLICATIVOS**, conforme especificado no *item 3.3.3*, deste *Anexo*, com um Banco de Pontos de Função específico para cada tipo de **APLICATIVO**:

- **TRANSACIONAL**: 9.600 (nove mil e seiscentos) Pontos de Função;
- **GERENCIAL**: 2.700 (dois mil e setecentos) Pontos de Função;
- **PORTAL**: 2.400 (dois mil e quatrocentos) Pontos de Função.

### 2.4. Estimativa de Ondas de Implantação do PROGRAMA de APLICATIVOS DESENVOLVIDOS

2.4.1. O modelo de implementação dos **APLICATIVOS** definido pelo BNDES seguirá o conceito de ondas de implantação.

2.4.2. O BNDES decidiu adotar o conceito de implementação em ondas para a implantação do **PROGRAMA DE APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, a fim de mitigar os riscos associados aos impactos das mudanças organizacionais, ao gerenciamento de escopo, à mobilização dos profissionais necessários e ao suporte da implantação do **PROGRAMA**.

2.4.3. Cada onda de implantação representa o período correspondente ao processo de implementação e implantação, no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** do BNDES, de um determinado conjunto de **PROJETOS** de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS, GERENCIAIS e DE PORTAL** que suportarão os **MACROPROCESSOS** que serão implantados pela Contratada ao final de cada onda de implantação.

2.4.4. O BNDES estimou, inicialmente, que o **PROGRAMA** de **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS** será executado em 4 (quatro) ondas de implantação. Todavia, a quantidade e o escopo das ondas serão efetivamente definidos na Fase de Planejamento do **PROGRAMA**, formalizados através do **PRODUTO** P1- Plano de Trabalho, descrito no *item 3.1.1.1*, deste *Anexo*.

2.4.5. Estimativa de Duração das Ondas de Implantação

2.4.5.1. As ondas de implantação serão distribuídas ao longo do **PROGRAMA** de **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, levando-se em consideração as Fases de Implantação de Processos de Negócio e de Produção, conforme estimativa a seguir detalhada:

2.4.5.1.1. Na Fase de Implantação de Processos de Negócio, cuja duração total estimada será de 36 (trinta e seis) meses, o BNDES estima que a distribuição de cada onda dar-se-á da seguinte forma:

- a) 1ª. Onda: 10 (dez) meses de duração (entre o 4º. e o 13º. mês do **PROGRAMA**), abrangendo os serviços da Fase de Implantação de Processos de Negócio, descritos no *item 3.2*, deste *Anexo*;
- b) 2ª. Onda: 10 (dez) meses de duração (entre o 14º. e o 23º. mês do **PROGRAMA**), abrangendo os serviços da Fase de Implantação de Processos de Negócio, descritos no *item 3.2*, deste *Anexo*;
- c) 3ª. Onda: 10 (dez) meses de duração (entre o 24º. e o 33º. mês do **PROGRAMA**), abrangendo os serviços da Fase de Implantação de

Processos de Negócio, descritos no *item 3.2*, deste *Anexo*;

- d) 4ª. Onda: 6 (seis) meses de duração (entre o 34º. e o 39º. mês do **PROGRAMA**), abrangendo os serviços da Fase de Implantação de Processos de Negócio, descritos no *item 3.2*, deste *Anexo*.

2.4.5.2. Na Fase de Produção, cuja duração será variável, o BNDES estima que a distribuição de cada onda dar-se-á da seguinte forma:

- a) 1ª. Onda:
  - i. Produção com Operação Assistida durante os 3 (três) meses (entre o 14º. e o 16º. mês do **PROGRAMA**) imediatamente seguintes à entrada em produção dos **PROJETOS** de Implementação de **APLICATIVOS** da 1ª. Onda;
  - ii. Produção Pós Operação Assistida de 32 (trinta e dois) meses (entre o 17º. e o 48º. mês do **PROGRAMA**) para os **PROJETOS** de Implementação de **APLICATIVOS** da 1ª. Onda.
- b) 2ª. Onda:
  - i. Produção com Operação Assistida durante os 3 (três) meses (entre o 24º. e o 26º. mês do **PROGRAMA**) imediatamente seguintes à entrada em produção dos **PROJETOS** de Implementação de **APLICATIVOS** da 2ª. Onda;
  - ii. Produção Pós Operação Assistida de 22 (vinte e dois) meses (entre o 27º. e o 48º. mês do **PROGRAMA**) para os **PROJETOS** de Implementação de **APLICATIVOS** da 2ª. Onda.
- c) 3ª. Onda:
  - i. Produção com Operação Assistida durante os 3 (três) meses (entre o 34º. e o 36º. mês do **PROGRAMA**) imediatamente seguintes à entrada em produção dos **PROJETOS** de Implementação de **APLICATIVOS** da 3ª. Onda;
  - ii. Produção Pós Operação Assistida de 12 (doze) meses (entre o 37º. e o 48º. mês do **PROGRAMA**) para os **PROJETOS** de Implementação de **APLICATIVOS** da 3ª. Onda.
- d) 4ª. Onda:
  - i. Produção com Operação Assistida durante os 3 (três) meses (entre o 40º. e o 42º. mês do **PROGRAMA**) imediatamente seguintes à entrada em produção dos **PROJETOS** de Implementação de **APLICATIVOS** da 4ª. Onda;
  - ii. Produção Pós Operação Assistida de 6 (seis) meses (entre o 43º. e o 48º. mês do **PROGRAMA**) para os **PROJETOS** de

## Implementação de **APLICATIVOS** da 4ª. Onda.

2.4.5.3. A duração das ondas de implantação será efetivamente definida na Fase de Planejamento do **PROGRAMA**, formalizada através do **PRODUTO P1**- Plano de Trabalho, descrito no *item 3.1.1.1*, deste *Anexo*. A Contratada deverá, contudo, respeitar os limites mínimo de 6 (seis) meses e máximo de 12 (doze) meses com relação ao período de duração de cada onda da Fase de Implantação de Processos de negócio.

2.4.5.4. O prazo estimado pelo BNDES para desenvolvimento de todos os **PROJETOS** de Implantação de **APLICATIVOS** será de 36 (trinta e seis) meses, distribuídos conforme estabelecido no *item 2.4.5.1*, iniciando-se após a Fase de Planejamento, com a emissão pelo BNDES do primeiro Documento de Início de Projeto (DIP), descrito no *item 2.2.1*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*. Durante o referido prazo estimado pelo BNDES, os três tipos de **APLICATIVOS (TRANSACIONAL, GERENCIAL e DE PORTAL)** deverão ser desenvolvidos pela Contratada de forma simultânea, conforme descrito no *item 2.4.3*.

## 2.4.6. Estimativa em Pontos de Função para as Ondas de Implantação

2.4.6.1. A perspectiva de utilização pela Contratada dos Bancos de Pontos de Função, definidos nos *itens 3.2.2.1.3, 3.2.2.2.2 e 3.2.2.3.5*, ao longo das ondas de implantação é a seguinte:

2.4.6.1.1. **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** - Total de 28.200 (vinte e oito mil e duzentos) Pontos de Função:

- a) 1ª. Onda: 7.700 (sete mil e setecentos) Pontos de Função;
- b) 2ª. Onda: 7.700 (sete mil e setecentos) Pontos de Função;
- c) 3ª. Onda: 7.700 (sete mil e setecentos) Pontos de Função;
- d) 4ª. Onda: 5.100 (cinco mil e cem) Pontos de Função.

2.4.6.1.2. **APLICATIVOS GERENCIAIS** - Total de 8.500 (oito mil e quinhentos) Pontos de Função:

- a) 1ª. Onda: 2.300 (dois mil e trezentos) Pontos de Função;
- b) 2ª. Onda: 2.300 (dois mil e trezentos) Pontos de Função;
- c) 3ª. Onda: 2.300 (dois mil e trezentos) Pontos de Função;
- d) 4ª. Onda: 1.600 (um mil e seiscentos) Pontos de Função.

2.4.6.1.3. **APLICATIVOS DE PORTAL** - Total de 7.000 (sete mil) Pontos de Função:

- a) 1ª. Onda: 1.900 (um mil e novecentos) Pontos de Função;
- b) 2ª. Onda: 1.900 (um mil e novecentos) Pontos de Função;

- c) 3ª. Onda: 1.900 (um mil e novecentos) Pontos de Função;
- d) 4ª. Onda: 1.300 (um mil e trezentos) Pontos de Função.

2.4.6.2. As quantidades de Pontos de Função definidas pelo BNDES para cada onda são apenas estimativas, não o obrigando a demandar a utilização, pela Contratada, das exatas quantidades de Pontos de Função previstas nos *itens 2.4.6.1 e subitens*.

#### 2.4.7. Estimativa de **MACROPROCESSOS** Implantados em Cada Onda de Implantação

2.4.7.1. A estimativa de **MACROPROCESSOS** que deverão ser implantados pela Contratada em cada onda de implantação é abaixo detalhada:

##### 2.4.7.1.1. 1ª. Onda:

- a) PI05 – Desenvolvimento de Produtos
- b) PI06 – TI
- c) PN01 – Analisar Consultas
- d) PN02 – Analisar Operações
- e) PN03 – Contratar Operações
- f) PN04 – Liberar Recursos
- g) PAN01 – Gestão de Entidades Externas
- h) PAN04 – Cobrança e Recuperação de Crédito
- i) PAN06 – Gestão de Garantias
- j) PAN07 – Acompanhamento de Operações

##### 2.4.7.1.2. 2ª. Onda:

- a) PI02 – Políticas e Normas
- b) PI05 – Desenvolvimento de Produtos
- c) PI06 – TI
- d) PN01 – Analisar Consultas
- e) PN02 – Analisar Operações
- f) PN03 – Contratar Operações
- g) PN04 – Liberar Recursos
- h) PN05 – Operações Mercado de Capitais
- i) PAN01 – Gestão de Entidades Externas
- j) PAN03 – Gestão de Fundos de Terceiros
- k) PAN04 – Cobrança e Recuperação de Crédito
- l) PAN06 – Gestão de Garantias
- m) PAN07 – Acompanhamento de Operações

##### 2.4.7.1.3. 3ª. Onda:

- a) PI05 – Desenvolvimento de Produtos

- b) PI06 – TI
- c) PN01 – Analisar Consultas
- d) PN02 – Analisar Operações
- e) PN03 – Contratar Operações
- f) PN04 – Liberar Recursos
- g) PAN01 – Gestão de Entidades Externas
- h) PAN02 – Captação de Recursos
- i) PAN04 – Cobrança e Recuperação de Crédito
- j) PAN05 – Gestão de Risco de Crédito
- k) PAN06 – Gestão de Garantias
- l) PAN07 – Acompanhamento de Operações
- m) PSC03 – Financeiro

2.4.7.1.4. 4ª. Onda:

- a) PI01 – Planejamento e Apoio à Gestão
- b) PI04 – Gestão do Conhecimento, Estudos e Comunicação Interna
- c) PI06 – TI
- d) PR01 – Administração de Canal
- e) PR02 – Comunicação Institucional Externa
- f) PR03 – Fomento

2.4.7.1.5. Determinados **MACROPROCESSOS** e seus respectivos **APLICATIVOS** deverão ser implantados pela Contratada com escopo dividido em 2 (duas) ou mais ondas, a critério do BNDES, envolvendo, portanto, **PROJETOS** distintos (dois ou mais). Conforme observado nos subitens dos itens 2.4.7.1.1 a 2.4.7.1.4, o BNDES estima que tal procedimento poderá ocorrer para os seguintes **MACROPROCESSOS**:

- a) PI05 – Desenvolvimento de Produtos;
- b) PI06 – TI;
- c) PN01 – Analisar Consultas;
- d) PN02 – Analisar Operações;
- e) PN03 – Contratar Operações;
- f) PN04 – Liberar Recursos;
- g) PAN01 – Gestão de Entidades Externas;
- h) PAN04 – Cobrança e Recuperação de Crédito;
- i) PAN06 – Gestão de Garantias; e
- j) PAN07 – Acompanhamento de Operações.

2.4.7.1.6. A lista de **MACROPROCESSOS** por onda de implantação, descrita nos *itens 2.4.7.1.1 até 2.4.7.1.4*, é apenas uma estimativa realizada pelo BNDES. Os **MACROPROCESSOS** que serão implantados em cada onda serão efetivamente definidos na Fase de Planejamento do **PROGRAMA**,

formalizado através do **PRODUTO** P1-Plano de Trabalho, descrito no *item* 3.1.1.1, deste *Anexo*.

#### 2.4.8. Estimativa de **APLICATIVOS** Implantados em cada Onda de Implantação

2.4.8.1. A estimativa realizada pelo BNDES quanto aos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** que poderão ser implantados pela Contratada em cada onda de implantação é a seguinte:

##### 2.4.8.1.1. 1ª Onda:

- a) Produtos;
- b) Aplicativos para suporte aos processos de TI;
- c) Operações;
- d) Clientes e Parceiros;
- e) Cobrança;
- f) Garantias;
- g) Acompanhamento de Operações.

##### 2.4.8.1.2. 2ª Onda:

- a) Normas;
- b) Produtos;
- c) Aplicativos para suporte aos processos de TI;
- d) Operações;
- e) Investimentos;
- f) Clientes e Parceiros;
- g) Fundos;
- h) Cobrança;
- i) Recuperação de Crédito;
- j) Garantias;
- k) Acompanhamento de Operações.

##### 2.4.8.1.3. 3ª Onda:

- a) Produtos;
- b) Aplicativos para suporte aos processos de TI;
- c) Operações;
- d) Clientes e Parceiros;
- e) Captação;
- f) Cobrança;
- g) Risco de Crédito;
- h) Garantias;
- i) Acompanhamento de Operações;
- j) Gestão da Dívida do Sistema.

2.4.8.1.4. 4ª Onda: **APLICATIVOS** para suporte aos **MACROPROCESSOS** definidos para a 4ª Onda, conforme descrito no *item 2.4.7.1.4*.

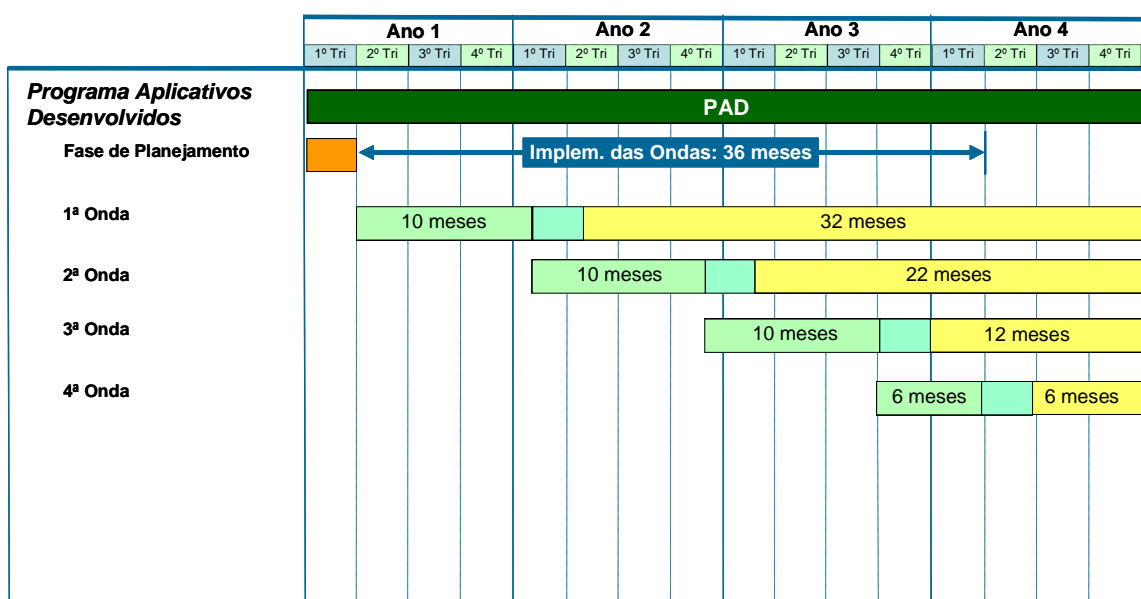
2.4.8.1.5. A lista de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** por onda de implantação, descrita nos *itens 2.4.8.1.1* até *2.4.8.1.4*, é uma estimativa do BNDES. Os **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** que serão implantados em cada onda serão efetivamente definidos na Fase de Planejamento do **PROGRAMA**, formalizado através do **PRODUTO P1-Plano de Trabalho**, descrito no *item 3.1.1.1*, deste Anexo.

2.4.8.1.6. Cada **PROJETO** corresponderá sempre ao desenvolvimento de um único **APLICATIVO**, ou seja, um **APLICATIVO** poderá ter seu escopo dividido em 1 (um) ou mais **PROJETOS** em ondas diferentes, mas um **PROJETO** não poderá ter mais de um **APLICATIVO** em seu escopo.

2.4.8.1.7. Os **PROJETOS** de **APLICATIVOS** de uma determinada onda de implantação serão conjuntamente implantados, pela Contratada, em **AMBIENTE DE PRODUÇÃO**. Dessa forma, a Operação Assistida será iniciada ao mesmo tempo para os **PROJETOS** referentes a uma mesma onda de implantação.

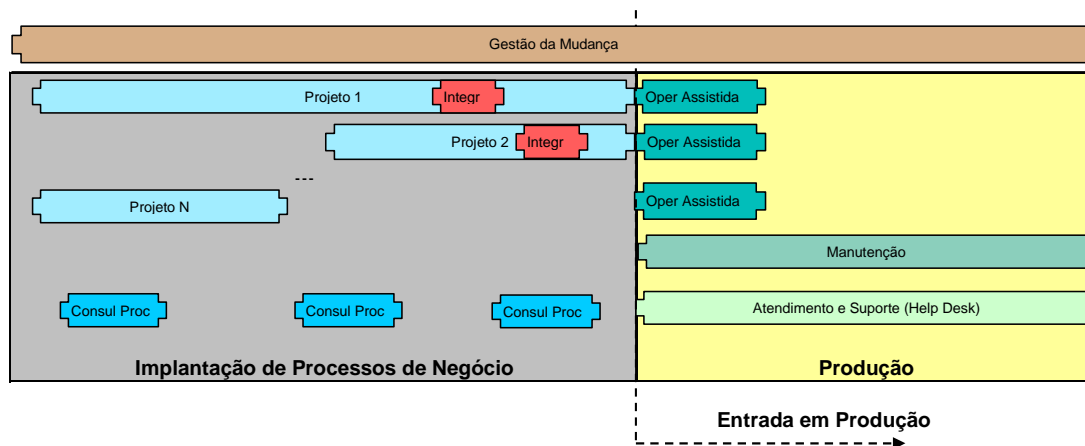
## 2.4.9. Cronograma Estimado das Fases e Ondas de Implantação

2.4.9.1. O cronograma estimado pelo BNDES para implementação e implantação do **PROGRAMA APLICATIVOS DESENVOLVIDOS** é apresentado no quadro a seguir:



- Fase de Planejamento (3 meses)
- Fase de Implantação dos Processos de Negócio - Projetos de Desenvolvimento de Aplicativos (Período variável)
- Fase de Produção - Operação Assistida (3 meses)
- Fase de Produção – Pós-Operação Assistida (Período variável)

2.4.9.2. Os **PRODUTOS** e serviços que serão fornecidos pela Contratada ao longo das fases do **PROGRAMA** em uma onda de implantação estão representados no seguinte diagrama esquemático:



## 2.5. Quadro Resumo do Objeto

2.5.1. No quadro abaixo é apresentado um resumo de todos os **PRODUTOS**/serviços associados às respectivas fases:

Fase	PRODUTOS/Serviços	
Planejamento	Concepção do <b>PROGRAMA</b> (P1, P2 e P3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ P1 - Plano de Trabalho;</li> <li>▪ P2 - Plano de Comunicação do PROGRAMA e GESTÃO DA MUDANÇA para APLICATIVOS DESENVOLVIDOS;</li> <li>▪ P3 - Plano de Treinamento Global.</li> </ul>
	Ampliação do Manual de Identidade Visual (P4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisão e Ampliação das diretrizes de identidade visual do BNDES para os APLICATIVOS DESENVOLVIDOS.</li> </ul>
Implantação de Processos de Negócio	<b>GESTÃO DA MUDANÇA</b> e Comunicação do PROGRAMA (P5, P6, P7, P8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atividades Continuadas</li> <li>▪ PRODUTOS de GESTÃO DA MUDANÇA por PROJETO (P5, P6, P7, P8)</li> <li>▪ Treinamento da Equipe do BNDES totalizando 12.000 horas.</li> </ul>

Fase	PRODUTOS/Serviços	
	<p><b>PROJETOS</b> de Desenvolvimento dos <b>APLICATIVOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 28.200 Pontos de Função para <b>PROJETOS</b> de desenvolvimento de <b>APLICATIVOS TRANSACIONAIS</b>;</li> <li>▪ 8.500 Pontos de Função para <b>PROJETOS</b> de desenvolvimento de <b>APLICATIVOS GERENCIAIS</b>;</li> <li>▪ 7.000 Pontos de Função para <b>PROJETOS</b> de desenvolvimento de <b>APLICATIVOS DE PORTAL</b>.</li> </ul>
	<p>Integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 7.000 Pontos de Função para Integrações dos <b>SISTEMAS LEGADOS</b> com os <b>APLICATIVOS</b>.</li> </ul>
	<p>Consultoria Especializada em Processos de Negócio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultoria especializada em processos de negócio para os <b>MACROPROCESSOS</b> descritos no <i>Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES</i>, totalizando 4.000 horas.</li> </ul>
Produção	<p>Operação Assistida</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operação Assistida para cada <b>APLICATIVO</b>, por um período de 90 (noventa) dias, após a implantação em produção;</li> <li>▪ O custo deste serviço deverá estar embutido no custo do Ponto de Função dos <b>PROJETOS</b> de <b>APLICATIVOS</b>.</li> </ul>
	<p>Atendimento e Suporte (<i>Help Desk</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento e Suporte aos <b>USUÁRIOS</b> nas funcionalidades dos <b>APLICATIVOS</b>.</li> </ul>
	<p><b>MANUTENÇÃO</b> dos <b>APLICATIVOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 9.600 Pontos de Função para <b>APLICATIVOS TRANSACIONAIS</b>;</li> <li>▪ 2.700 Pontos de Função para <b>APLICATIVOS GERENCIAIS</b>;</li> <li>▪ 2.400 Pontos de Função para <b>APLICATIVOS DE PORTAL</b>.</li> </ul>

### 3. Detalhamento do Objeto

#### 3.1. Fase de Planejamento

O início da implantação dos processos de negócio deverá ser antecedido por uma Fase de Planejamento, com duração de 90 (noventa) dias, que será iniciada em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato. Neste período, a Contratada deverá gerar e submeter à aprovação do BNDES os seguintes **PRODUTOS**: Plano de Trabalho (**P1**), Plano de Comunicação do **PROGRAMA** e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS** (**P2**), Plano de Treinamento Global (**P3**) e Ampliação do Manual de Identidade Visual (**P4**).

##### 3.1.1. Concepção do **PROGRAMA** (P1, P2 e P3):

###### 3.1.1.1. **P1 – Plano de Trabalho**, composto pelos seguintes itens:

- a) **Planejamento do PROGRAMA**, cujo objetivo é estabelecer o cronograma de execução dos projetos, com as respectivas entregas e recursos necessários ao longo das Ondas de Implantação propostas pelo BNDES, conceito descrito no *item 2.4*, deste *Anexo*.
- b) **Cronograma de Alocação dos ESPECIALISTAS DO BNDES**. Ao longo do **PROGRAMA** haverá a necessidade de alocação dos profissionais do BNDES que são especialistas nos processos de negócio que serão implantados. O Plano de Trabalho deverá identificar os perfis profissionais dos **ESPECIALISTAS DO BNDES** e estabelecer o respectivo cronograma de alocação para cada Onda de Implantação.
- c) **Metodologia de Gestão do PROGRAMA e dos PROJETOS**, prevendo atividades baseadas nas áreas de conhecimento de gerenciamento de **PROJETOS** propostas pelo PMBOK-2004 do PMI – *Project Management Institute*. A gestão do **PROGRAMA** deverá utilizar ferramentas de planejamento e controle de atividades compatíveis com essa metodologia, conforme requisitos da ferramenta especificada no *item 3.2.2.5.4*, deste *Anexo*.
- d) **Metodologia e Processo de Desenvolvimento dos APLICATIVOS**, incluindo a definição dos modelos (*templates*) dos **ARTEFATOS** e suas respectivas listas de verificação, bem como os **ARTEFATOS** que estarão sujeitos a atividade de Revisão por Pares, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo BNDES no *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

- e) **Workshop sobre a Metodologia de Gestão do PROGRAMA e de Projetos e a Metodologia e Processo de Desenvolvimento dos APLICATIVOS**, definidos no P1, que deverá ser ministrado pela Contratada, nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**, com duração de até 7 (sete) horas e para um público de até 80 (oitenta) pessoas.

3.1.1.1.1. O BNDES poderá, a qualquer tempo ao longo do período de vigência do Contrato, solicitar alterações na metodologia de Gestão do **PROGRAMA** e dos **PROJETOS**, bem como na metodologia e no processo de desenvolvimento dos **APLICATIVOS**, definidos durante a elaboração do P1 – Plano de Trabalho.

3.1.1.1.2. O Plano de Projeto específico para cada **APLICATIVO** será elaborado pela Contratada durante o processo de desenvolvimento, conforme *item 1.10.3.1, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos* e deverá ser incorporado ao P1 – Plano de Trabalho ao longo do **PROGRAMA**.

3.1.1.1.3. Durante a elaboração do P1 – Plano de Trabalho, a Contratada deverá revisar o dimensionamento da infraestrutura tecnológica, realizado pelo BNDES, para adoção da plataforma tecnológica descrita no *item 1.1, do Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*. A infraestrutura dimensionada será necessária para o funcionamento e a operação dos **APLICATIVOS** em **AMBIENTE DE PRODUÇÃO**.

3.1.1.1.4. Durante a elaboração do P1 – Plano de Trabalho, o BNDES deverá:

- a) Decidir pelo desenvolvimento ou não de um **PROJETO PILOTO** (*item 3.2.2.6*).
- b) Definir a periodicidade de entrega à Contratada do arquivo com os dados básicos dos empregados do BNDES, para a identificação dos **USUÁRIOS** no sistema gerenciador de *Help Desk* (*item 3.3.2.14.2*).
- c) Estabelecer critérios de aceitação para cada **PRODUTO, ARTEFATO**, Relatório Mensal de Serviços Prestados ou PES (Plano de Execução de Serviços) a ser entregue pela Contratada. Tais critérios serão consolidados pelo BNDES em documento formal, a ser entregue à Contratada antes do início da execução dos serviços.
- d) Atribuir um grau de relevância para cada **ARTEFATO** a ser definido no Processo de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS** (*item 11.2.2.3*).

- e) Definir os processos de negócio críticos a serem considerados para classificação de severidade dos chamados de *Help Desk* (item 11.4.1).

#### 3.1.1.2.P2 – Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**

3.1.1.2.1. O Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA (P2)** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, a ser apresentado pela Contratada durante a Fase de Planejamento, deverá garantir, através das ações de comunicação, envolvimento e treinamento, que os **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** estejam capacitados a adotar os novos processos de negócio e a utilizar os **APLICATIVOS** implantados de forma autônoma. Da mesma forma, a Contratada deverá assegurar, também, que os profissionais de Tecnologia da Informação indicados pelo BNDES estejam capacitados a administrar e operar os **APLICATIVOS**.

3.1.1.2.2. O P2 - Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS** deverá apresentar:

- a) a descrição da metodologia adotada pela Contratada;
- b) o planejamento das ações de **GESTÃO DA MUDANÇA**, com cronograma detalhado de atividades;
- c) o Plano de Comunicação, o qual deverá conter o planejamento das ações de comunicação propostas pela Contratada, distribuídas no tempo, que englobe:
  - o materiais de comunicação;
  - o definição dos canais de divulgação;
  - o novas ações de comunicação; e
  - o ajustes nas ações de comunicação existentes do BNDES, tais como: reuniões, palestras, jornais, comunicados, informativos, apresentações (internas e externas), atualização de informações no portal, *workshops* internos, seminários, cartazes, *banners* e caixa de sugestões.
- d) a identificação das ferramentas de avaliação da participação dos **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** e de mensuração da efetividade das ações de comunicação realizadas pela Contratada.

3.1.1.2.3. A Contratada receberá do BNDES, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do contrato, o Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** da Jornada AGIR (vide exemplo no *Anexo XIX – Exemplo de*

*Plano de Comunicação e Gestão da Mudança do BNDES*), que proverá as diretrizes a serem seguidas pela Contratada durante a elaboração do P2 - Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**.

3.1.1.2.4. A Contratada deverá alinhar o Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS** com o Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** da Jornada AGIR, mantido pela Equipe do BNDES.

### 3.1.1.3.P3 – Plano de Treinamento Global

3.1.1.3.1. A Contratada deverá entregar até o final da Fase de Planejamento, o P3 - Plano de Treinamento Global, em conjunto com o P2 – Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, contendo, no mínimo:

3.1.1.3.1.1. Planejamento das atividades de treinamento dos **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** nos novos processos de negócio e/ou nos **APLICATIVOS** do **PROGRAMA APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, englobando, no mínimo:

- a) a definição de módulos de treinamento;
- b) a quantidade de turmas;
- c) a carga horária por módulo;
- d) os períodos de execução;
- e) os perfis, as áreas e a quantidade de **MULTIPLICADORES**;
- f) a definição da forma de convocação dos **PROFISSIONAIS IMPACTADOS**.

3.1.1.3.1.2. Planejamento do ambiente computacional e da infraestrutura necessários para execução do treinamento (simulação e prática) pelos **USUÁRIOS** dos **APLICATIVOS** que entrarão em produção;

3.1.1.3.2. A Contratada deverá alinhar o Plano de Treinamento Global com o planejamento de implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS** definidos no P1 – Plano de Trabalho. O Plano de Treinamento Global deverá ser baseado na Estratégia de Treinamento adotada pelo BNDES e suas respectivas diretrizes, que serão apresentadas à Contratada em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato.

3.1.1.3.3. A Contratada deverá planejar e executar os treinamentos dos processos de negócio e dos **APLICATIVOS**, em conformidade com o

disposto no *item 3.2.1.4*, deste *Anexo*. Os processos de negócio que estarão no escopo desses treinamentos fazem parte dos **MACROPROCESSOS** listados no *item 2*, do *Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*.

3.1.1.3.4. O Plano de Treinamento Global deverá ser complementado pela Contratada ao longo da implantação dos processos de negócio e dos **APLICATIVOS** e deverá ser por esta revisado conforme previsto no *item 3.1.5.3*.

3.1.1.3.5. O Plano de Treinamento específico para cada **APLICATIVO** deverá ser elaborado pela Contratada durante o processo de desenvolvimento de cada **APLICATIVO**, de acordo com o *item 1.8.1.1.10*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*. O Plano de Treinamento específico para cada **APLICATIVO** só será aceito pelo BNDES caso esteja alinhado ao Plano de Treinamento Global (**P3**).

### 3.1.2. **P4** - Ampliação do Manual de Identidade Visual

3.1.2.1.A Contratada deverá, até o fim da Fase de Planejamento, revisar as diretrizes de identidade visual existentes para a *Intranet* do BNDES, ampliando-as de forma a contemplar a identidade visual dos **APLICATIVOS**.

3.1.2.2.Essas diretrizes deverão ser seguidas em todos os **PROJETOS** de desenvolvimento executados pela Contratada, de forma a assegurar uma identidade visual única.

3.1.2.3.A Contratada deverá definir todos os elementos gráficos que identificarão o caráter institucional dos **APLICATIVOS** e as diretrizes de navegabilidade, acessibilidade e de geração de conteúdo, no caso de portais.

3.1.2.4.O Manual de Identidade Visual da Intranet do BNDES será disponibilizado para a contratada em até 10 (dez) dias úteis, a partir da data de assinatura do Contrato.

3.1.2.5.O Manual de Identidade Visual da Intranet do BNDES é um documento com 16 páginas, estruturado de acordo com os seguintes itens e subitens:

- 1) Glossário
- 2) Visão Geral
- 3) Conjunto de Recomendações
  - 3.1) Logotipo/ Logomarca
  - 3.2) Diagramação
  - 3.3) Resolução de Tela

- 3.4) Cores
- 3.5) Tipologia
- 3.6) Ornamentação
- 3.7) Modelos de Navegação
- 3.8) Rodapé
- 4) Página Inicial da Intranet
- 5) Página de Contextos da Intranet
- 6) Páginas Internas
  - 6.1) Distribuição de Elementos Visuais nas Páginas Internas.

3.1.2.6.A Contratada deverá manter o Manual de Identidade Visual atualizado durante toda a vigência do Contrato. Deverão ser incluídos os novos elementos gráficos identificados durante a execução dos **PROJETOS** de desenvolvimento.

### 3.1.3. Equipe da Contratada

3.1.3.1.A Equipe da Contratada a ser alocada para execução da Fase de Planejamento deverá ser composta, no mínimo, pelos profissionais apresentados nos *itens 2.2.1 e 2.3.1, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada.*

3.1.3.2.A alocação de especialistas em Processos de Negócio poderá ocorrer na Fase de Planejamento do **PROGRAMA**, conforme descrito no *item 3.2.4.5*, mas ocorrerá principalmente ao longo da Fase de Implantação de Processos de Negócio.

### 3.1.4. Equipe do BNDES

3.1.4.1.Os profissionais do BNDES participarão da Fase de Planejamento para:

- a) Esclarecer dúvidas da Contratada acerca do dimensionamento da infraestrutura tecnológica, cuja revisão terá que ser feita pela Contratada, conforme previsto no *item 3.1.1.1.3, deste Anexo;*
- b) Esclarecer dúvidas da Contratada acerca dos entregáveis do BNDES;
- c) Fornecer as informações sobre o BNDES necessárias para que a Contratada elabore os **PRODUTOS**;
- d) Validar os **PRODUTOS** elaborados pela Contratada.

3.1.4.2.O BNDES possui as seguintes equipes dedicadas exclusivamente à implantação da Jornada AGIR (descrita no *Anexo II – Projeto Básico: Jornada AGIR*):

- a) Escritório de Projetos (PMO);
- b) Equipe de **GESTÃO DA MUDANÇA**;

c) Equipe de Migração de Dados.

### 3.1.5. Informações Adicionais

3.1.5.1.O processo de recebimento pelo BNDES dos **PRODUTOS** entregues pela Contratada está descrito no *item 5*, deste *Anexo*.

3.1.5.2.O BNDES deverá ter acesso aos **PRODUTOS**, a qualquer tempo, a partir do início da fase de Planejamento. Para que isto ocorra, os **PRODUTOS** deverão ser mantidos pela Contratada na ferramenta de controle de versão adotada pelo BNDES, descrita no item “Ferramentas de Apoio ao Ciclo de Desenvolvimento” da tabela do *item 1.1*, do *Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*.

3.1.5.3.Será atribuição da Contratada rever continuamente a Concepção do **PROGRAMA (P1 – Plano de Trabalho, P2 – Plano de Comunicação e GESTÃO DA MUDANÇA para APLICATIVOS DESENVOLVIDOS e P3 – Plano de Treinamento Global) e o Manual de Identidade Visual (P4)**, de acordo com a evolução dos **PROJETOS** ao longo do tempo de duração do Contrato, sem qualquer ônus adicional ao BNDES.

3.1.5.4.Uma vez entregues e aprovados os **PRODUTOS** da Concepção do **PROGRAMA (P1 – Plano de Trabalho, P2 - Plano de Comunicação e GESTÃO DA MUDANÇA para APLICATIVOS DESENVOLVIDOS, P3 – Plano de Treinamento Global, P4 – Manual de Identidade Visual)**, as disposições neles constantes vincularão a Contratada durante a execução dos serviços objeto deste Edital, inclusive no caso das revisões indicadas no *item 3.1.5.3*, deste *Anexo*.

## 3.2. Fase de Implantação de Processos de Negócio

Decorrida a Fase de Planejamento, terá início a Fase de Implantação de Processos de Negócio, a qual deverá ocorrer de forma gradativa, em conformidade com o cronograma e as ondas de implantação definidas no Plano de Trabalho (**P1**).

Cada Onda de Implantação representa o período correspondente ao processo de implementação e implantação no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** do BNDES, de **APLICATIVOS** que suportem um determinado conjunto de processos de negócio dos **MACROPROCESSOS** listados no *item 2*, do *Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*.

Nesta fase serão abordadas as vertentes organizacional (**GESTÃO DA MUDANÇA**) e tecnológica (**PROGRAMA DE APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**), com a possibilidade de utilização dos serviços de Integração com **SISTEMAS LEGADOS** e Consultoria Especializada em Processos de Negócio.

### 3.2.1. **GESTÃO DA MUDANÇA** e Comunicação do **PROGRAMA**

3.2.1.1. O serviço de **GESTÃO DA MUDANÇA** e Comunicação do **PROGRAMA** é dividido em 3 (três) categorias:

- a) **Atividades Continuadas:** atividades que serão realizadas pela Contratada durante todo o **PROGRAMA**, independentemente da implantação dos processos de negócio e dos **APLICATIVOS**. Essas atividades têm como objetivo municiar o BNDES com as informações necessárias para avaliar se o comprometimento e mobilização do seu corpo funcional estarão sendo atingidos por meio das ações de comunicação realizadas pela Contratada.
- b) **PRODUTOS de GESTÃO DA MUDANÇA por PROJETO:** **PRODUTOS** diretamente relacionados à implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS** decorrentes do desenvolvimento de um **PROJETO**. A elaboração desses **PRODUTOS** pela Contratada visa a garantir que as mudanças relacionadas à implantação dos processos e **APLICATIVOS** serão absorvidas pelos empregados do BNDES.
- c) **Treinamento da Equipe do BNDES:** atividade cujo objetivo principal é capacitar os diferentes perfis de empregados do BNDES nos **APLICATIVOS** e nos processos de negócio dos **MACROPROCESSOS**, listados no item 2, do Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES.

#### 3.2.1.2. Atividades Continuadas

As Atividades Continuadas que deverão ser executadas pela Contratada ao longo de todo o **PROGRAMA**, obedecendo às diretrizes e aos padrões já definidos pela Equipe do BNDES, conforme estabelecido nos *subitens do item 2.2.1*, são as seguintes:

3.2.1.2.1. Mensuração do Progresso da Mudança: consiste em atividades que têm como objetivo principal a mensuração dos resultados das ações de **GESTÃO DA MUDANÇA**. Tais atividades visam permitir que as equipes de **GESTÃO DA MUDANÇA** da Contratada e do BNDES monitorem a

efetividade das ações planejadas para, se necessário, corrigir, intensificar e/ou focar em informações direcionadas a determinados públicos-alvos da organização.

3.2.1.2.1.1. A Mensuração do Progresso da Mudança envolve as seguintes atividades que serão executadas pela Contratada:

- a) Obtenção de dados tangíveis sobre a percepção do corpo funcional do BNDES em relação ao processo de mudança, por meio da mensuração da evolução dos diferentes **PATROCINADORES** e demais públicos do BNDES em relação às etapas da Curva da Mudança implementada;
- b) Elaboração e implantação de um plano de ação, com base nos resultados das pesquisas definidas na *alínea “d”*, deste *item*.
- c) Fornecer informações para atualização mensal do Painel de Controle de **GESTÃO DA MUDANÇA** da Jornada AGIR definido no *item 3.2.1.2.1.2*.
- d) Elaborar pesquisas que auxiliem a mensuração do progresso da mudança, coletar informações e apresentar os resultados obtidos ao BNDES. A Contratada deverá realizar até 2 (duas) pesquisas por ano.

3.2.1.2.1.2. Será disponibilizado pelo BNDES, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato, o Painel de Controle de **GESTÃO DA MUDANÇA** da Jornada AGIR, instrumento utilizado pelo BNDES para o controle e monitoração do andamento das atividades de comunicação e do envolvimento do **CORPO FUNCIONAL**, composto pelos seguintes documentos:

- a) Mapa de Comunicação: apresenta informações tais como o número atual de empregados (com admissões e desligamentos do BNDES, e com alterações de áreas, funções e cargos) e o mapeamento das atividades de comunicação realizadas para a Jornada AGIR;
- b) Painel de Indicadores: demonstra o nível de prontidão do **CORPO FUNCIONAL** do BNDES para a mudança (Curva da Mudança), através de dados estatísticos consolidados;
- c) Premissas: informações que norteiam a movimentação dos empregados do BNDES na Curva da Mudança;
- d) Rede da Mudança: classifica os empregados em públicos-alvos (**PATROCINADOR, AGENTE DA MUDANÇA, INTERLOCUTOR, GRUPO AGIR** ou **CORPO FUNCIONAL**) e

especifica suas responsabilidades e a participação esperada pelo BNDES para a Jornada AGIR;

- e) Metas e Indicadores: definem as metas referentes aos níveis de prontidão do **CORPO FUNCIONAL** para a mudança e os resultados obtidos no tempo para cada público-alvo da Rede da Mudança.

3.2.1.2.2. Mobilização da Rede da Mudança: consiste em atividades que têm como objetivo monitorar a **REDE DE PATROCÍNIO** que permeia toda a empresa, envolvendo a Alta Administração do BNDES e os demais empregados.

3.2.1.2.2.1. A Mobilização da Rede da Mudança envolve as seguintes atividades que serão executadas pela Contratada:

- a) Desenvolver e implantar, sob a supervisão da Equipe de **GESTÃO DA MUDANÇA** do BNDES, ações de comunicação que forneçam informações sobre o **PROGRAMA** e o papel de cada participante no processo de mudança previstos no P2 – Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**.
- b) Rever e atualizar periodicamente o P2 – Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** para **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, refletindo as necessidades específicas do **PROGRAMA** e garantindo o alinhamento com o Plano de Comunicação e Gestão da Mudança da Jornada AGIR, mantido pela Equipe do BNDES.

3.2.1.2.2.2. Será disponibilizado pelo BNDES, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do contrato, a Rede da Mudança atualizada, juntamente com o Painel de Controle, definida na *alínea “d”*, do *item 3.2.1.2.1.2*. Esta é composta por 5 (cinco) públicos-alvo, com os seguintes números aproximados de pessoas envolvidas:

- i. **PATROCINADORES**: 25
- ii. **AGENTES DA MUDANÇA**: 80
- iii. **INTERLOCUTORES**: 25
- iv. **GRUPO AGIR**: 70
- v. **CORPO FUNCIONAL**: 2.300

### 3.2.1.3. PRODUTOS de GESTÃO DA MUDANÇA por PROJETO

3.2.1.3.1. Os **PRODUTOS de GESTÃO DA MUDANÇA por PROJETO** (P5, P6, P7 e P8), diretamente relacionados à implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS** decorrentes do desenvolvimento de um **PROJETO**, que deverão ser entregues pela Contratada, estão detalhados abaixo.

3.2.1.3.2. A Contratada deverá elaborar **PRODUTOS** de Gestão da Mudança durante a Fase de Implantação de Processos de Negócio. Esses **PRODUTOS** deverão ser elaborados em conjunto para cada um dos **PROJETOS de APLICATIVO**.

3.2.1.3.3. Os **PRODUTOS** de Gestão da Mudança, da Fase de Implantação de Processos de Negócio, deverão estar alinhados com as Atividades Continuadas de **GESTÃO DA MUDANÇA**, descritas no *item 3.2.1.2*.

3.2.1.3.4. **P5** - Versão Atualizada da Planilha de Análise de Impacto:

- 3.2.1.3.4.1. O BNDES disponibilizará Planilhas de Análise de Impacto conforme descrito na *alínea “b”*, do *item 3.2.1.3.4.5*. A Contratada deverá atualizar a planilha correspondente ao **PROJETO de APLICATIVO** em execução.
- 3.2.1.3.4.2. Este **PRODUTO** tem como objetivo identificar e minimizar pontos críticos que possam comprometer ou dificultar a implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS**.
- 3.2.1.3.4.3. O **PRODUTO** P5 deverá conter a enumeração de novos pontos críticos, bem como a recomendação para mitigação do impacto em um plano de ação com as principais atividades que deverão ser executadas em tempo de **PROJETO**. A versão atualizada (P5) da Planilha de Análise de Impacto deverá seguir o padrão definido pela Equipe do BNDES da Jornada AGIR, considerando três pilares: Processo, Pessoas e Tecnologia. Alguns exemplos dos temas que incluem cada pilar são:
  - i. Processo: inclusão de novas atividades; mudança na frequência do processo;
  - ii. Pessoas: inclusão de novas áreas/funções e novos papéis;
  - iii. Tecnologia: inclusão de ferramentas; automatização e integração sistêmica entre processos.

3.2.1.3.4.4. Atividades Necessárias para a elaboração do **PRODUTO** pela Contratada:

- a) Identificar, sob supervisão do BNDES, os impactos da mudança nas áreas e grupos de pessoas relacionadas ao **PROJETO** de **APLICATIVO** em execução;
- b) Desenvolver, sob supervisão do BNDES, um plano com as ações necessárias para mitigar os impactos relativos à implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS**, tais como ações de comunicação e de treinamento;
- c) Utilizar as fichas resumo, descritas no *inciso i*. da *alínea “b”*, do *item 3.2.1.3.4.5*, como direcionador para o desenvolvimento dos **APLICATIVOS**, com a responsabilidade de incluir novos impactos.

3.2.1.3.4.5. As seguintes informações serão disponibilizadas pelo BNDES, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato:

- a) Cadernos de **MACROPROCESSOS** do BNDES conforme modelo constante no *Anexo VIII - Projeto Básico: Informações dos Cadernos de Processos*;
- b) Planilhas de Análise de Impacto, com:
  - i. Fichas resumo, contendo pontos críticos e análise de *gaps* entre a situação atual e futura relativa à implantação dos processos e **APLICATIVOS**; e
  - ii. Plano de ação com as principais atividades que deverão ser executadas em tempo de projeto.

3.2.1.3.4.6. O **PRODUTO** P5 deverá, para cada **PROJETO**, ser entregue pela Contratada em até 30 (trinta) dias antes da data prevista para a implantação dos respectivos processos de negócio e **APLICATIVOS**.

3.2.1.3.5. **P6** – Relatório de Critérios de Implantação (Go / No Go)

- 3.2.1.3.5.1. **PRODUTO** que tem como objetivo principal definir as atividades-chave que deverão ser monitoradas e finalizadas pela Contratada no prazo adequado, condicionando a implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS**.
- 3.2.1.3.5.2. O **PRODUTO** P6 deverá prever os critérios de **GESTÃO DA MUDANÇA** necessários para a tomada de decisão da Implantação de Processos de Negócio e **APLICATIVOS** (*Go / No Go*). No mínimo, deverão ser abordados os seguintes critérios:
- a) Comunicações para o GO-LIVE realizadas;
  - b) **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** treinados e conscientes de suas responsabilidades;
  - c) Atividades e rotinas do suporte ao pós-implantação planejadas;
  - d) **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** preparados para a mudança;
  - e) Finalização da nomeação de responsáveis com definição de seus papéis.
- 3.2.1.3.5.3. Atividades necessárias para a elaboração do **PRODUTO** pela Contratada:
- a) Definir, sob supervisão do BNDES e a partir das suas métricas de **GESTÃO DA MUDANÇA**, os critérios de **GESTÃO DA MUDANÇA** que serão utilizados para aferir o nível de prontidão da organização para a implantação dos processos e **APLICATIVOS** (*go-live*);
  - b) Identificar as atividades chave pré-implantação dos processos e **APLICATIVOS**;
  - c) Revisar e submeter à análise dos **PROFISSIONAIS IMPACTADOS**, incluindo os principais **PATROCINADORES**, os critérios de **GESTÃO DA MUDANÇA** para a Implantação dos Processos e **APLICATIVOS**.
- 3.2.1.3.5.4. As seguintes informações serão disponibilizadas pelo BNDES, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato:

- a) Métricas de **GESTÃO DA MUDANÇA** definidas pelo BNDES, conforme exemplo constante no *Anexo XX – Exemplo de Métricas de Gestão da Mudança*.

3.2.1.3.5.5. O **PRODUTO** P6 deverá, para cada **PROJETO**, ser entregue pela Contratada até 10 (dez) dias antes da data prevista para o início dos treinamentos nos respectivos processos de negócio e **APLICATIVOS**.

#### 3.2.1.3.6. **P7** – Material de Treinamento

3.2.1.3.6.1. **PRODUTO** que engloba o material de treinamento necessário à implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS** de acordo com a estratégia de treinamento e suas diretrizes estabelecidas pela Equipe do BNDES.

3.2.1.3.6.2. O **PRODUTO** P7 deverá ser composto por:

##### I. Versão Adaptada do Material de Treinamento de **APLICATIVOS**

- a) Consiste na finalização pela Contratada do desenvolvimento do material de treinamento de **APLICATIVOS**, tendo como base o **ARTEFATO** “Material de Treinamento”, descrito no *item 2.3.21*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*, elaborado anteriormente pela equipe da Contratada responsável pelo desenvolvimento do **PROJETO** de **APLICATIVO**, conforme definido nos *itens 1.8.1.1.10, alínea “b”*, do mesmo referido *Anexo IV*;
- b) O material de treinamento de **APLICATIVOS** deverá ser desenvolvido pela Contratada apenas para os módulos I e II. Estes módulos, descritos no *item 3.2.1.4.4*, deste *Anexo*, referem-se respectivamente ao treinamento para os empregados do BNDES que serão responsáveis pela sustentação dos **APLICATIVOS** (módulo I) e para os empregados que serão responsáveis pela operação dos **APLICATIVOS**

(módulo II).

## II. Material de Treinamento de Processos de Negócio

- a) Consiste na elaboração pela Contratada do material de treinamento dos **USUÁRIOS** dos processos de negócio e **APLICATIVOS** relacionados. Diferentemente da elaboração do Material de Treinamento de **APLICATIVOS**, cuja elaboração é iniciada durante o processo de desenvolvimento dos **APLICATIVOS** e finalizada durante a elaboração do **P7**, o Material de Treinamento de Processos de Negócio será feito integralmente pela Contratada durante a elaboração do **P7**, sendo parte integrante deste **PRODUTO**;
- b) O material de treinamento de Processos de Negócio deverá ser desenvolvido apenas para o módulo III, descrito no *item 3.2.1.4.4*, deste *Anexo*.

## III. Material de Avaliação

- a) O Material de Avaliação, que deverá ser elaborado pela Contratada, especificamente para cada treinamento, deverá conter:
  - i. Material de Avaliação de Aprendizagem, cujo objetivo é avaliar a retenção do conhecimento pelos participantes do treinamento;
  - ii. Material de Avaliação do Treinamento pelos Participantes, cujo objetivo é avaliar, dentre outros, a organização do treinamento, a qualidade do material de treinamento e o desempenho do instrutor.

3.2.1.3.6.3. Para a elaboração dos materiais previstos nos itens I e II (Versão Adaptada do Material de Treinamento de **APLICATIVOS** e Material de Treinamento de Processos) que compõem o **PRODUTO P7**, a equipe de **GESTÃO DA MUDANÇA** da Contratada deverá:

- a) Definir a estrutura para o material de treinamento que seja a mais adequada para a transmissão do conhecimento aos participantes;
- b) Adequar o conteúdo técnico conforme a estrutura do material de treinamento definida no item acima;
- c) Desenvolver a interface gráfica e a apresentação

final do material de treinamento;

- d) Revisar e submeter à análise do BNDES o material de treinamento.

3.2.1.3.6.4. Todo o material de treinamento elaborado pela Contratada será de propriedade do BNDES.

3.2.1.3.6.5. O material de treinamento deverá ser desenvolvido pela Contratada em formatos que sejam padrão de mercado (PPT e DOC) e em idioma Português do Brasil.

3.2.1.3.6.6. A Contratada deverá estruturar a Versão Adaptada do Material de Treinamento de **APLICATIVOS** (*inciso I, do item 3.2.1.3.6.2*) e do Material de Treinamento de Processos (*inciso II, do item 3.2.1.3.6.2*), de modo que seja possível o auto-estudo por parte dos empregados do BNDES. Com tal propósito, os processos de negócio e as funcionalidades dos **APLICATIVOS** deverão estar descritos de maneira didática, bem como todas as informações que se fizerem necessárias para a adequada compreensão do material de treinamento.

3.2.1.3.6.7. A entrega do Material de Treinamento (**P7**) pela Contratada deverá ser feita em até 15 (quinze) dias antes da data prevista para o início de cada treinamento.

3.2.1.3.6.8. As seguintes informações serão disponibilizadas pelo BNDES, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato:

- a) Estratégia de Treinamento;
- b) Diretrizes de Treinamento estabelecidas no *item 3.2.1.4.4, deste Anexo*;
- c) Informações que deverão constar no material de treinamento para **APLICATIVOS**, conforme *itens 1.8.1.1.10, alínea “b” e 2.3.21, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

3.2.1.3.6.9. O **PRODUTO** P7 deverá, para cada **PROJETO**, ser entregue pela Contratada até 10 (dez) dias antes da data prevista para o início dos treinamentos nos respectivos processos de negócio e **APLICATIVOS**.

3.2.1.3.7. **P8** – Rotina das Atividades de Acompanhamento do Pós-Implantação de Processos de Negócio e **APLICATIVOS**

3.2.1.3.7.1. O **PRODUTO** (P8) tem como objetivo permitir ao BNDES verificar a eficiência do processo de negócio, assim como a sua adoção por parte dos **PROFISSIONAIS IMPACTADOS**.

3.2.1.3.7.2. Este **PRODUTO** consiste em um relatório que deverá conter:

- a) Descrição da rotina de tarefas (*Check List*) que auxiliará os **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** na execução de suas atividades nos novos processos de negócio e **APLICATIVOS** implantados.
- b) Definição do fluxo de atividades para acompanhamento do pós-implantação dos processos de negócio e **APLICATIVOS**.
- c) Métricas que auxiliarão o BNDES na mensuração da efetividade do treinamento.

3.2.1.3.7.3. Para a adequada elaboração do P8 – Rotina das Atividades de Acompanhamento do Pós-Implantação de Processos de Negócio e **APLICATIVOS** a Contratada deverá, necessariamente, definir o fluxo de atividades para acompanhamento do pós-implantação, por meio do estabelecimento de métricas que garantirão a adesão aos novos processos de negócio e **APLICATIVOS** e auxiliarão na mensuração da efetividade do treinamento.

3.2.1.3.7.4. As seguintes informações serão disponibilizadas pelo BNDES, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato:

- a) Rotinas e métricas de acompanhamento do Pós-Implantação, definidas e utilizadas pelo BNDES em implantações de processos de negócio

anteriores.

3.2.1.3.7.5. O **PRODUTO** P8 deverá, para cada **PROJETO**, ser entregue pela Contratada até 10 (dez) dias antes da data prevista para o fim dos treinamentos nos respectivos processos de negócio e **APLICATIVOS**.

3.2.1.3.8. Estimativas Acerca da Quantidade de **PROJETOS** que serão desenvolvidos

3.2.1.3.8.1. Considerando que a Contratada deverá elaborar os **PRODUTOS** de **GESTÃO DA MUDANÇA** em conjunto para cada um dos **PROJETOS** de **APLICATIVO**, o BNDES fez a seguinte estimativa acerca da quantidade de **PROJETOS**:

- I. O BNDES estima que serão realizados 100 (cem) **PROJETOS** de **APLICATIVOS (TRANSACIONAIS, GERENCIAIS e de PORTAL)**, distribuídos ao longo das ondas de implantação (*item 2.4*) da seguinte forma:
  - a) 1ª Onda: 22 (vinte e dois) **PROJETOS**.
  - b) 2ª Onda: 30 (trinta e um) **PROJETOS**.
  - c) 3ª Onda: 28 (vinte e oito) **PROJETOS**.
  - d) 4ª Onda: 20 (vinte) **PROJETOS**.

3.2.1.3.8.2. Alguns **PROJETOS** de **APLICATIVOS GERENCIAIS** e de **PORTAL** poderão não ser determinantes para a implantação de processos de negócio, de modo a dispensar a elaboração dos seguintes **PRODUTOS** de **GESTÃO DA MUDANÇA**: **P5** - Versão Atualizada da Planilha de Análise de Impacto, **P6** - Relatório de Critérios de Implantação, e **P8** - Rotina das Atividades de Acompanhamento do Pós-Implantação de Processos de Negócio e **APLICATIVOS**.

3.2.1.3.8.3. A Contratada deverá elaborar o **PRODUTO** P7- Material de Treinamento para todos os **PROJETOS** de **APLICATIVOS**.

3.2.1.3.8.4. A quantidade máxima de **PROJETOS** que demandarão a elaboração pela Contratada dos

**PRODUTOS** de **GESTÃO DA MUDANÇA** P5, P6 e P8 é de 50 (cinquenta) **PROJETOS**, limitada ao máximo de 15 (quinze) **PROJETOS** por onda de implantação.

3.2.1.3.8.5. A Contratada não poderá alocar simultaneamente, para as atividades de **GESTÃO DA MUDANÇA** descritas nos *itens* 3.2.1.2 (Atividades Continuadas) e 3.2.1.3 (Produtos de Gestão da Mudança), um quantitativo superior a 25 (vinte e cinco) profissionais, cujos perfis estão descritos nos *itens* 1.8.11 e 1.10.9, do Anexo V – *Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

#### 3.2.1.4. Treinamento da Equipe do BNDES

3.2.1.4.1. A Atividade de treinamento da equipe do BNDES tem como objetivo principal capacitar os diferentes perfis de profissionais do BNDES na utilização e operação adequada dos novos **APLICATIVOS**, bem como dos processos de negócio dos **MACROPROCESSOS** listados no *item* 2, do Anexo VII – *Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*.

3.2.1.4.2. Os materiais de treinamento que servirão de base para a aplicação dos módulos de treinamento I, II e III, descritos no *item* 3.2.1.4.4, serão desenvolvidos pela Contratada no escopo do **PRODUTO** P7 – Material de Treinamento, previsto no *item* 3.2.1.3.6.2.

3.2.1.4.3. Para o adequado treinamento da Equipe do BNDES, a Contratada deverá necessariamente:

- a) Realizar e aplicar os treinamentos de processos de negócio e de **APLICATIVOS** para os empregados do BNDES com base no material de treinamento (**P7**) desenvolvido para cada **PROJETO**.
- b) Preparar a infraestrutura e o ambiente para o treinamento.
- c) Organizar a logística das aulas.
- d) Aplicar a Avaliação de Aprendizagem dos Participantes, descrita no *item* 3.2.1.3.6.2, *inciso III, alínea “a”, i*, apresentando, para o BNDES, os resultados nela obtidos.
- e) Apresentar para o BNDES os resultados das Avaliações dos Treinamentos pelos Participantes, descritas no *item* 3.2.1.3.6.2, *inciso III, alínea “a”, ii*.
- f) Preparar os certificados para os profissionais do BNDES que concluíram o(s) treinamento(s).

3.2.1.4.4. O BNDES estabelece como diretrizes mínimas de Treinamento a serem observadas pela Contratada na elaboração dos módulos de treinamento I, II e III, o seguinte:

I. Para o Módulo I:

- a) Treinamento de capacitação no uso adequado das metodologias, técnicas e ferramentas utilizadas pela Contratada na implementação e implantação dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS**;
- b) O módulo I deverá ser desenvolvido pela Contratada para cada **PROJETO** de **APLICATIVO**.
- c) O BNDES estima que este módulo será aplicado para 2 (duas) turmas de 20 (vinte) pessoas para cada **PROJETO** de **APLICATIVO**.
- d) Perfil que será treinado: Profissionais com perfil de desenvolvimento de sistemas, que irão atuar durante a Fase de Implantação dos Processos de Negócio e a Fase de Operação dos **APLICATIVOS**.
- e) Perfil mínimo exigido para o profissional que ministrará o treinamento:
  - i. Deverá ter participado do desenvolvimento do **APLICATIVO** que será objeto de treinamento, no mínimo, durante 80% (oitenta por cento) da duração do **PROJETO**;
  - ii. Deverá ter sido alocado ao **PROJETO** do **APLICATIVO** que será objeto de treinamento para exercer um dos perfis listados nos *itens 1.8.1, 1.8.3, 1.8.8, 1.8.9, 1.10.1, 1.10.4, 1.10.5, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*;
  - iii. Deverá possuir didática ao ministrar o treinamento, a qual será avaliada pelos profissionais do BNDES que participarão do treinamento.

II. Para o Módulo II

- a) Treinamento de capacitação na operação e funcionamento dos **APLICATIVOS**, possibilitando aos participantes compreender e administrar o ambiente tecnológico associado aos **APLICATIVOS**.
- b) O módulo II deverá ser desenvolvido pela Contratada para cada **PROJETO** de **APLICATIVO**.

- c) O BNDES estima que este módulo será aplicado para 2 (duas) turmas de 20 (vinte) pessoas para cada **PROJETO de APLICATIVO**.
- d) Perfil que será treinado: Profissionais com perfil de suporte e operação de **APLICATIVOS**, que irão manter os **APLICATIVOS** em operação, executando atividades tais como: backup e *restore*, monitoramento do ambiente de produção, dentre outras.
- e) Perfil Mínimo para o profissional que ministrará o treinamento:
  - i. Deverá ter participado do desenvolvimento do **APLICATIVO** que será objeto de treinamento, no mínimo, durante 60% (sessenta por cento) da duração do **PROJETO**;
  - ii. Deverá ter sido alocado ao **PROJETO** do **APLICATIVO** que será objeto de treinamento para exercer um dos perfis listados nos *itens 1.8.1, 1.8.3, 1.8.8, 1.8.9, 1.9.2, 1.9.3, 1.9.5, 1.10.1, 1.10.4, 1.10.5*, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*;
  - iii. Deverá possuir didática ao ministrar o treinamento, a qual será avaliada pelos profissionais do BNDES que participarão do treinamento.

### III. Para o Módulo III

- a) Treinamento de capacitação dos **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** nos processos de negócio e/ou **APLICATIVOS** que serão implantados pela Contratada.
- b) Deverá ser ministrado um treinamento ao final de cada **PROJETO**, englobando, o(s) processo(s) de negócio e/ou o(s) **APLICATIVO(s)** correspondente(s).
- c) O BNDES estima que este módulo será aplicado para 2 (duas) turmas de 20 (vinte) pessoas para cada **PROJETO de APLICATIVO**.
- d) A Contratada deverá ministrar treinamento inclusive para aqueles processos de negócio que não forem informatizados pelos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**.
  - d.1) Em última análise, o objetivo do **PROGRAMA de APLICATIVOS DESENVOLVIDOS** é a implementação dos novos processos de negócio

do BNDES. Espera-se que a grande maioria desses processos tenha o suporte dos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**. Todos os novos processos terão que ser implantados no BNDES, mesmo aqueles que não possuem suporte dos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**. Esta é a razão para se exigir treinamento para esses processos. As horas de treinamento estariam cobertas pelo Banco de Horas de Treinamento e a elaboração do material de treinamento pelo produto P7 – Material de Treinamento.

- e) Os treinamentos relativos ao módulo III deverão ser ministrados pela Contratada aos **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** que, posteriormente, poderão ser multiplicadores do treinamento recebido.
- f) Os multiplicadores serão oportunamente nomeados pela Equipe de **GESTÃO DA MUDANÇA** do BNDES ao longo do **PROGRAMA**.
- g) Ao final do treinamento, os profissionais do BNDES deverão estar aptos a:
  - i. Utilizar, de forma plena, os processos de negócio e/ou **APLICATIVOS**;
  - ii. Conforme o caso, exercer o papel de multiplicador no BNDES, com a finalidade de repetir o treinamento recebido aos outros **USUÁRIOS** dos **APLICATIVOS** e processos de negócio.
- h) Perfil que será treinado: **PROFISSIONAIS IMPACTADOS** que irão utilizar os processos de negócio e/ou os **APLICATIVOS** implantados pela Contratada.
- i) Perfil Mínimo para o profissional que ministrará o treinamento dos Processos de Negócio:
  - i. Deverá ter participado da análise do processo de negócio que será objeto de treinamento durante toda a duração da atividade de análise;
  - ii. Deverá ter sido alocado na atividade de análise do processo de negócio que será objeto de treinamento para exercer um dos perfis listados nos *itens 1.8.10 e 1.10.8 do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*;
  - iii. Deverá possuir didática ao ministrar o treinamento, a qual será avaliada pelos

profissionais do BNDES que participarão do treinamento.

- j) Perfil Mínimo para o profissional que ministrará o treinamento dos **APLICATIVOS**: poderá ser o mesmo descrito para o Módulo I (*item 3.2.1.4.4, inciso I, alínea “e”*) ou perfil descrito no item anterior (*item 3.2.1.4.4, inciso III, alínea “i”*).

3.2.1.4.4.1. O BNDES poderá solicitar a substituição de qualquer profissional da Contratada que for alocado para ministrar um treinamento e não atenda aos requisitos mínimos, definidos no *item 3.2.1.4.4, inciso I, alínea “e”; inciso II, alínea “e”; inciso III, alíneas “i” e “j”*.

3.2.1.4.4.2. A Contratada poderá acompanhar presencialmente o desempenho dos multiplicadores nomeados pelo BNDES para Módulo III, ao longo dos primeiros treinamentos que serão por estes ministrados, com a finalidade de corrigir eventuais problemas relacionados à aplicação do treinamento. Neste caso, as horas de acompanhamento utilizadas pela Contratada serão debitadas do Banco de Horas de treinamento, definido no *item 3.2.1.4.4.6*.

3.2.1.4.4.3. Todos os treinamentos presenciais ministrados pela Contratada ou por multiplicadores serão executados nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**. O BNDES poderá, ainda, gravar os treinamentos presenciais com o objetivo de posterior reprodução em seus escritórios de representação.

3.2.1.4.4.4. A execução dos treinamentos aos profissionais do BNDES deverá ocorrer em conformidade com os prazos definidos pela Contratada em seu Plano de Treinamento Global (P3), revisado continuamente ao longo do **PROGRAMA**.

3.2.1.4.4.5. O Plano de Treinamento Global (P3) e os Planos de Treinamento Específicos para cada **APLICATIVO**, descritos nos itens 3.1.1.3, deste *Anexo*, e 2.3.20, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*, deverão considerar cada um dos perfis indicados no *item 3.2.1.4.4*.

3.2.1.4.4.6. A atividade de treinamento da Equipe do BNDES pela Contratada será remunerada por meio de Banco de Horas específico por módulo de Treinamento, conforme estimativas logo abaixo relacionadas:

- a) Módulo I: 4.000 (quatro mil) horas.
- b) Módulo II: 3.200 (três mil e duzentas) horas.
- c) Módulo III: 4.800 (quatro mil e oitocentas) horas.

3.2.1.4.4.7. Os Bancos de Horas específicos por módulo de Treinamento serão utilizados principalmente para o treinamento nos novos **APLICATIVOS**. Entretanto, caso julgue necessário, o BNDES poderá utilizá-los para treinar seus profissionais após a execução de **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**.

3.2.1.4.4.8. Na eventualidade de haver demanda por treinamento em um determinado módulo, cuja execução exceda o saldo remanescente de horas no respectivo Banco de Horas, será reservado ao BNDES o direito de utilizar saldos disponíveis em quaisquer Bancos de Horas de outros módulos de treinamento, desde que tal intenção seja comunicada à Contratada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

3.2.1.4.4.9. O remanejamento previsto do uso de Bancos de Horas deverá ser calculado pela Contratada de forma a não representar custos adicionais para o BNDES ou para a Contratada, conforme segue:

$$HD = \frac{HO \times CO}{CD}$$

Considerando:

- *HD* como o Quantitativo de Horas Remanejado no Banco de Destino
- *HO* como o Quantitativo de Horas a ser Remanejado a partir do Banco de Origem.
- *CO* como o Custo da hora de treinamento do Banco de Origem.
- *CD* como o Custo da hora do Banco de Destino.

3.2.1.5. As atividades de Treinamento serão acompanhadas mensalmente pelo BNDES através de reuniões onde a Contratada deverá apresentar o Relatório Mensal de Serviços Prestados com as seguintes informações:

- a) Relação de Treinamentos efetuados no respectivo mês;
- b) Resultado da Avaliação de Aprendizagem e da Avaliação do Treinamento pelos Participantes para cada Treinamento efetuado no respectivo mês. Estas Avaliações fazem parte do **PRODUTO P7 – Material de Treinamento**, descrito no item 3.2.1.3.6;
- c) Planejamento de Treinamentos Futuros.

**3.2.1.6. Informações Adicionais sobre os PRODUTOS e atividades de GESTÃO DA MUDANÇA**

3.2.1.6.1. As informações necessárias à execução de cada uma das atividades de **GESTÃO DA MUDANÇA** e à elaboração de **PRODUTOS** previstos nos itens 3.2.1.2 a 3.2.1.4 serão providas pelo BNDES em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato.

3.2.1.6.2. Todas as atividades e **PRODUTOS** indicados nos *itens* 3.2.1.2 a 3.2.1.4 e *subitens* deverão ser executadas pela Contratada, sob supervisão do BNDES.

3.2.1.6.3. A Contratada deverá observar os perfis mínimos, descritos nos *itens* 1.8.11 e 1.10.9, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*, necessários para a execução das Atividades Continuadas de Gestão da Mudança e elaboração dos **PRODUTOS** de **GESTÃO DA MUDANÇA**.

3.2.1.6.4. O processo de recebimento, pelo BNDES, dos **PRODUTOS** e Atividades de Treinamento de **GESTÃO DA MUDANÇA** entregues pela Contratada, está descrito no *item 5*, deste *Anexo*.

**3.2.2. PROJETOS de Desenvolvimento dos APLICATIVOS**

Consiste na execução, pela Contratada, de **PROJETOS** de desenvolvimento dos **APLICATIVOS** que suportarão os processos de negócio dos **MACROPROCESSOS** listados no *item 2*, do *Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*, conforme previsto nos **PRODUTOS** da Fase de Planejamento.

**3.2.2.1. PROJETOS de Desenvolvimento dos APLICATIVOS TRANSACIONAIS**

3.2.2.1.1. A Contratada executará **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** com o objetivo de suportar os **MACROPROCESSOS** de negócios do BNDES listados no *item 2, do Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*. Os **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** serão codificados na linguagem Java, plataforma **JEE**, com a utilização de **FRAMEWORK** e, quando necessário, **BPM** e **GED**, utilizando a abordagem orientada a objetos e processo de desenvolvimento baseado no **UP** (Unified Process), considerando as ferramentas constantes da tabela, do *item 1.1, do Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*.

3.2.2.1.2. Nos **PROJETOS** de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, a Contratada deverá obrigatoriamente utilizar o **FRAMEWORK** definido na tabela, do *item 1.1, do Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*. Outros **FRAMEWORKS** e bibliotecas só poderão ser excepcionalmente utilizados caso possuírem prévia autorização do BNDES.

3.2.2.1.3. A execução dos **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, incluindo as atividades de “Integração com outros Sistemas”, descritas no *item 3.2.2.1.5* e “Migração de Dados”, descritas no *item 3.2.2.1.6*, será remunerada por meio de Banco de Pontos de Função, cuja estimativa é de 28.200 (vinte e oito mil e duzentos) Pontos de Função.

#### 3.2.2.1.4. Requisitos Técnicos

3.2.2.1.4.1. Os **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** a serem desenvolvidos pela Contratada deverão atender, obrigatoriamente, aos requisitos técnicos que se seguem:

##### 3.2.2.1.4.2. Características de Construção Técnica:

- a) Realizar validação dos dados de entrada quanto a sua conformidade, com conteúdos permitidos e esperados, de tal forma que a implementação em interfaces *web* não fique restrita ao *browser*, objetivando garantir que as validações dos dados não sejam realizadas apenas com *Javascript*.
- b) Permitir integração com serviços de agenda e correio eletrônico, compatíveis com IMAP, SMTP, POP3 para envio e recebimento de e-mails, e IBM Lotus Notes, versão 5.0.11 e superiores, como sistema cliente-servidor de e-mail.

- c) Permitir exportação de dados nos formatos .TXT, .XLS, .DOC, .PDF e .XML.
- d) Tratar o retorno de informações de consultas on-line efetuadas pelos usuários, através do controle e paginação dos dados, evitando o tráfego de grandes volumes de dados do servidor para a estação cliente em um único pedido de leitura.
- e) Ser desenvolvido e codificado para ambiente operacional de 64 bits.
- f) Possibilitar exibição de mensagens informativas e de alerta para notificação ao usuário, logo após a sua autenticação nos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**.

#### 3.2.2.1.4.3. Características de Construção Funcional:

- a) Possuir recursos para exibir as informações em tela, antes de sua impressão ou armazenamento em arquivos.
- b) Sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica.
- c) Gerar relatórios e/ou sínteses, segundo parâmetros informados pelo **USUÁRIO** e com possibilidade de visualização por diversas formas, tais como: tela, papel impresso, arquivo eletrônico, *e-mail*.
- d) Possuir, em todos os relatórios do **APLICATIVO TRANSACIONAL**, em posição padronizada, o código de identificação único do tipo de relatório, a data e hora de impressão, e a identificação do **USUÁRIO** que solicitou a impressão.

#### 3.2.2.1.4.4. Características de Segurança e Recursos de Acesso:

- a) Possuir controle de acesso, com atribuição de privilégios por perfil para as funcionalidades dos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**.
- b) Possibilitar a adição de marcas d'água nas impressões de

documentos, com imagem fornecida pelo BNDES ou identificação do **USUÁRIO** solicitante da impressão.

- c) Possuir recursos de trilha de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de **USUÁRIOS** e suas ações, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas a informações sigilosas, permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando “quem”, “quando”, “onde”, “o quê” e tipo de transação (inclusão, alteração, exclusão e consulta), e possibilitar o envio para servidores remotos, no padrão *syslog* e mediante protocolo de transporte orientado à conexão, dos registros de auditoria gerados, logo após a ocorrência dos eventos.
- d) Possuir mecanismo de *time out* para *logoff* de **USUÁRIOS**, após determinado tempo de inatividade, a ser controlado por parametrização.
- e) Garantir a integridade das informações (desfazer transações incompletas).
- f) Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável.
- g) Possuir funcionalidades de expiração de senha e bloqueio de acesso por número limite de tentativas de *login*.
- h) Possuir regras de composição e de tamanho mínimo de senhas (conceito de “senha forte”).

#### 3.2.2.1.5. Integração com Outros Sistemas:

- 3.2.2.1.5.1. Os **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** deverão possuir a capacidade de se integrar a outros sistemas do BNDES ou **SISTEMAS EXTERNOS**, de forma que os **MACROPROCESSOS** do BNDES e a operação de negócios continuem sendo atendidos, em sua totalidade, pelos sistemas que estiverem em execução no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO**.
- 3.2.2.1.5.2. A Contratada deverá propor a forma de integração a ser utilizada, respeitando o disposto no *item 11.3*, do

*Anexo VI – Projeto Básico: Requisitos de Arquitetura de Software*, cabendo ao BNDES a sua aprovação. Para propor a forma de integração utilizada, a Contratada deverá considerar: volume de dados, tempo de processamento, arquitetura proposta para o **APLICATIVO TRANSACIONAL** e no caso de integração com sistema externo ao BNDES, poder de negociação com a **ENTIDADE EXTERNA**.

- 3.2.2.1.5.3. Os sistemas com os quais um **APLICATIVO TRANSACIONAL** poderá possuir integração são os seguintes:
- **APLICATIVO DE MERCADO**
  - **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**
  - **SISTEMAS LEGADOS**
  - **SISTEMAS EXTERNOS**
- 3.2.2.1.5.4. Estarão no escopo dos **PROJETOS** de desenvolvimento de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, as **INTERFACES PROVIDAS e CONSUMIDAS** pelos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**.
- 3.2.2.1.5.5. Para o desenvolvimento das **INTERFACES PROVIDAS e CONSUMIDAS** pelos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** será utilizado o Banco de Pontos de Função de **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, conforme dimensionado no *item 3.2.2.1.3*.
- 3.2.2.1.5.6. A contagem de Pontos de Função para **INTERFACES PROVIDAS e CONSUMIDAS** pelos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** será realizada, conforme detalhado no *item 3.2.2.8*.
- 3.2.2.1.5.7. Não estarão no escopo dos **PROJETOS** de desenvolvimento de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**:
- **INTERFACES PROVIDAS** pelos **SISTEMAS LEGADOS** do BNDES, **APLICATIVO DE MERCADO** e **SISTEMAS EXTERNOS** ao BNDES.

- **INTERFACES CONSUMIDAS** pelos **SISTEMAS LEGADOS** do BNDES, **APLICATIVO DE MERCADO** e **SISTEMAS EXTERNOS** ao BNDES.

3.2.2.1.5.8. O desenvolvimento das **INTERFACES PROVIDAS E CONSUMIDAS** pelos **SISTEMAS LEGADOS** estará no escopo da Integração com **SISTEMAS LEGADOS**, serviço especificado no *item 3.2.3*.

3.2.2.1.6. Migração de Dados:

3.2.2.1.6.1. A Migração de Dados é o processo de transferência dos dados corporativos dos **SISTEMAS LEGADOS** do BNDES para a base de dados dos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, que compreende 3 (três) etapas distintas:

- a) Extração de dados - processo de captura dos dados dos **SISTEMAS LEGADOS** do BNDES e outras fontes de dados como planilhas Excel e arquivos TXT.
- b) Transformação e Validação dos dados - processo de limpeza dos dados (detecção e correção de dados incorretos, incompletos, corrompidos ou duplicados), enriquecimento dos dados (compreende a atualização dos dados com novos atributos, complementares aos existentes até então), validação lógica e física dos dados e a adequação dos mesmos ao formato de dados utilizado pelos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**;
- c) Carga de Dados - os dados extraídos, transformados e validados são inseridos nas bases de dados dos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, devendo ocorrer na fase de Transição de cada **PROJETO**, conforme *item 1.8.2, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

3.2.2.1.6.2. As atividades associadas à migração de dados serão desenvolvidas pela Contratada, com exceção das atividades de limpeza e enriquecimento dos dados que não puderem ser automatizadas através da ferramenta de ETL especificada no *item 1.1, do Anexo XIII - Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*

ou através do desenvolvimento de rotinas e programas. Para os casos em que não for possível automatizar as atividades de limpeza e enriquecimento de dados, caberá ao BNDES fazê-las ou não manualmente.

3.2.2.1.6.3. O BNDES possui uma Equipe de Migração de Dados, responsável por orientar o trabalho da Contratada e que deverá ser envolvida em toda e qualquer atividade de migração de dados.

3.2.2.1.6.4. Para o desenvolvimento da Migração de Dados, incluindo todas as atividades descritas no *item* 3.2.2.1.6.1 e *subitens*, será utilizado o Banco de Pontos de Função de **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, conforme dimensionado no *item* 3.2.2.1.3.

3.2.2.1.6.5. A forma de contagem de Pontos de Função referentes às atividades de migração de dados está descrita no *item* 3.2.2.8.5.

### 3.2.2.2. **PROJETOS** de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS GERENCIAIS**

3.2.2.2.1. A Contratada executará **PROJETOS** de desenvolvimento de **APLICATIVOS GERENCIAIS** com o objetivo de apoiar a tomada de decisão com base nas informações gerenciais dos **MACROPROCESSOS** de negócios do BNDES, listados nos *itens* 2 e 3, do *Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES*. A Contratada realizará as seguintes atividades:

- a) Criação de um repositório de dados centralizado (**DATAWAREHOUSE** e **DATAMARTS**) objetivando análise de informações e criação de **CONSULTAS AD HOC**.
- b) Utilização de ferramenta OLAP/BI, descrita na tabela, do *item* 1.1, do *Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*, para confecção de relatórios gerenciais pré-formatados.
- c) Utilização de ferramenta ETL, conforme especificado no *item* 1.1, do *Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*, para extração de dados dos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** ou **APLICATIVO de MERCADO**, transformação e carga nos **APLICATIVOS**

## GERENCIAIS (DW ou DATAMARTS).

3.2.2.2.2. A execução dos **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS GERENCIAIS**, incluindo as atividades de “Migração de Dados (Carga de Dados Históricos)” descritas no *item 3.2.2.2.3*, será remunerada por meio de Banco de Pontos de Função, cuja estimativa é de 8.500 (oito mil e quinhentos) Pontos de Função.

### 3.2.2.2.3. Migração de Dados (Carga de Dados Históricos)

3.2.2.2.3.1. A Migração de Dados é o processo de transferência dos dados corporativos dos **APLICATIVOS TRANSACIONAIS, APLICATIVO de MERCADO** ou de **SISTEMAS LEGADOS** do BNDES para a base de dados dos **APLICATIVOS GERENCIAIS**, ou seja, para o **DW**, que compreende 3 (três) etapas distintas:

- a) Extração de dados - processo de captura dos dados históricos ou cadastros das seguintes possíveis origens:
  - ➔ **SISTEMAS LEGADOS** do BNDES;
  - ➔ **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** conforme especificado neste objeto;
  - ➔ Outras fontes de dados, como planilhas Excel e arquivos TXT.
- b) Transformação e Validação dos dados - processo de limpeza dos dados (detecção e correção de dados incorretos, incompletos, corrompidos ou duplicados), enriquecimento dos dados (compreende a atualização dos dados com novos atributos, complementares aos existentes até então), validação lógica e física dos dados e a adequação dos mesmos ao formato de dados utilizado pelos **APLICATIVOS GERENCIAIS**.
- c) Carga de Dados - os dados extraídos, transformados e validados são inseridos nas bases de dados dos **APLICATIVOS GERENCIAIS**, devendo ocorrer na fase de Transição de cada **PROJETO**, conforme *item 1.8.2, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

- 3.2.2.2.3.2. As atividades de extração de dados do **APLICATIVO DE MERCADO** não estarão no escopo da Contratada. Todas as atividades de Transformação, Validação e Carga de Dados, inclusive aquelas cuja origem seja o **APLICATIVO DE MERCADO**, farão parte do escopo do trabalho da Contratada.
- 3.2.2.2.3.3. As atividades associadas à migração de dados serão desenvolvidas pela Contratada, com exceção das atividades de limpeza e enriquecimento dos dados que não puderem ser automatizadas através da ferramenta de ETL especificada no *item 1.1*, do *Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica* ou através do desenvolvimento de rotinas e programas.
- 3.2.2.2.3.4. O BNDES possui uma Equipe de Migração de Dados, responsável por orientar o trabalho da Contratada e que deverá ser envolvida em toda e qualquer atividade de migração de dados.
- 3.2.2.2.3.5. Para o desenvolvimento da Migração de Dados, incluindo todas as atividades descritas no *item 3.2.2.2.3.1* e *subitens*, será utilizado o Banco de Pontos de Função de **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS GERENCIAIS**, conforme dimensionado no *item 3.2.2.2.2*.
- 3.2.2.2.3.6. A forma de contagem de Pontos de Função referentes às atividades de migração de dados está descrita no *item 3.2.2.8.5*.

#### 3.2.2.2.4. Requisitos Técnicos

- 3.2.2.2.4.1. Os **APLICATIVOS GERENCIAIS** a serem desenvolvidos pela Contratada deverão atender, no mínimo, aos requisitos técnicos que se seguem:
- a) **Segurança:** implementar os controles de acesso da ferramenta adotada, com atribuição de privilégios por perfil.
  - b) **Desempenho:** obedecer aos requisitos de

desempenho, estabelecidos no plano de cada **PROJETO**, artefato definido no *item 2.3.2, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

- c) **Disponibilidade:** minimizar o tempo de carga de dados, obedecendo aos requisitos de disponibilidade, estabelecidos no plano do **PROJETO**.
- d) **METADADOS:** garantir que seja feita a gestão dos **METADADOS** dos **APLICATIVOS GERENCIAIS**.
- e) **Integridade:** garantir que os dados disponibilizados, através dos **APLICATIVOS GERENCIAIS**, estejam íntegros com relação às suas fonte de dados.
- f) **Qualidade:** Prover processos que demonstrem que a qualidade dos dados dos **APLICATIVOS GERENCIAIS** está compatível com os dados de origem.

### 3.2.2.3. **PROJETOS de Desenvolvimento de PORTAIS**

3.2.2.3.1. A Contratada executará **PROJETOS** de desenvolvimento de **APLICATIVOS DE PORTAL**. Os objetivos destes **APLICATIVOS** são disponibilizar conteúdos estáticos e dinâmicos de diversas fontes de informação, centralizar o acesso e disponibilizar, através de um Portal, algumas funcionalidades dos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**.

3.2.2.3.2. Os **PROJETOS** de desenvolvimento de **APLICATIVOS DE PORTAL** poderão envolver:

- a) **Gestão de Conteúdo:** Identificação, obtenção e manutenção das informações a serem apresentadas em um portal, com a possibilidade de migração dos conteúdos dos portais já existentes no BNDES.
- b) **Gestão de Serviços:** Identificação e exposição de funcionalidades dos **APLICATIVOS** em um portal, seja através de um simples elo de hipertexto (*hyperlink*) para um **APLICATIVO** ou até a integração dessas funcionalidades ao portal por meio do desenvolvimento de **PORTLETS**.
- c) **Gestão da Segurança:** Definição e implementação das regras de controle de acesso aos conteúdos e funcionalidades disponibilizadas em um portal.
- d) **Colaboração:** identificação da necessidade de mecanismos de colaboração entre os **USUÁRIOS** de um portal, podendo demandar a configuração das ferramentas de colaboração.

3.2.2.3.3. Os **PROJETOS** de desenvolvimento de **PORTAIS** poderão envolver o desenvolvimento de um novo **PORTAL** ou a conversão de um **PORTAL** já existente no BNDES para a nova ferramenta adotada.

3.2.2.3.4. A conversão de **PORTAIS** já existentes no BNDES será remunerada como se fosse uma **MANUTENÇÃO ADAPTATIVA**, com o valor correspondente a 60% (sessenta por cento) do **TAMANHO FUNCIONAL** dos **PORTAIS** existentes. Esse serviço será remunerado através do Banco de Pontos de Função definido no *item* 3.2.2.3.5.

3.2.2.3.5. A execução dos **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS DE PORTAL** será remunerada por meio de Banco de Pontos de Função, cuja estimativa é de 7.000 (sete mil) Pontos de Função.

#### 3.2.2.3.6. Requisitos Técnicos

3.2.2.3.6.1. Os **APLICATIVOS DE PORTAL** a serem desenvolvidos pela Contratada deverão atender, obrigatoriamente, aos requisitos técnicos que se seguem:

- a) **Segurança:** implementar os controles de acesso da ferramenta adotada, com atribuição de privilégios por perfil para as funcionalidades dos **APLICATIVOS DE PORTAL**.
- b) **Interface Gráfica:** deve ser independente da resolução da plataforma de acesso ao **APLICATIVO**.
- c) **Desempenho:** minimizar o tempo de resposta (reduzindo, quando necessário, o peso das páginas) e uniformizar ao máximo a variabilidade entre os tempos de resposta dos diferentes **PORTLETS**.
- d) **Simplicidade de Acesso:** os elos de hipertexto (*hyperlinks*) devem ter descrições associadas (*tooltip*), elos redundantes devem ser evitados e a navegação deve ser a mais simples possível.

#### 3.2.2.4. Formalização de Início dos **PROJETOS**

3.2.2.4.1. A solicitação de cada **PROJETO** de desenvolvimento ocorrerá por meio do Documento de Iniciação de **PROJETO** – DIP, que deverá conter as informações constantes do *item* 2.3.1, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

3.2.2.4.2. Todo DIP deverá ser assinado e acompanhado pelo “Líder de Projetos de Aplicativos” da Contratada, cujo perfil está descrito no *item 1.8.1*, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

#### 3.2.2.5. Acompanhamento dos **PROJETOS**

3.2.2.5.1. O BNDES possui um Escritório de Projetos (PMO) dedicado exclusivamente à implantação da Jornada AGIR.

3.2.2.5.2. O Escritório de Projetos do BNDES será responsável por supervisionar o gerenciamento dos **PROJETOS**, devendo ser envolvido nas atividades de acompanhamento.

3.2.2.5.3. A Contratada deverá seguir as diretrizes de Gerenciamento de Projetos descritas no *item 1.10*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

3.2.2.5.4. A Contratada deverá utilizar solução sistematizada de sua propriedade, com interface *web* que possibilite o acompanhamento pelo BNDES dos **PROJETOS** demandados, sendo também responsável pela infraestrutura necessária. A solução disponibilizada deverá possuir as seguintes informações e funcionalidades mínimas:

- a) Dados do DIP, constantes do *item 2.3.1*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*;
- b) Cronograma Detalhado do **PROJETO**, com vínculo (*link*) para documento do *Microsoft Project*, contendo marcos, linhas de base, recursos alocados e percentuais de conclusão;
- c) Data de início e de conclusão de cada **ARTEFATO**;
- d) Andamento de cada **ARTEFATO** a ser entregue, com indicação da situação atual em termos de percentual de conclusão;
- e) Registro de Pagamentos efetuados por **PROJETO**;
- f) Consulta por **PROJETO**, apresentando os **ARTEFATOS** e **PRODUTOS** a ele relacionados;
- g) Consulta por **PROJETO**, apresentando os recursos alocados com percentual de alocação;
- h) Relatório de **PROJETOS** em andamento e concluídos;
- i) Visualização dos Riscos do **PROJETO** com Causa Raiz, Efeito, Impacto, Probabilidade, Responsável, Ações para Mitigação;

- j) Consolidação das informações do **PROJETO** no **PROGRAMA**;
- k) Pontos de Função Previstos X Realizados;
- l) Escopo Previsto X Realizado;
- m) Prazo Previsto X Realizado;
- n) Indicadores de Nível de Serviço, previstos no *item 11.2*, deste *Anexo*.

3.2.2.5.5. Essa solução deverá ser utilizada a partir do primeiro **PROJETO** do **PROGRAMA**. Caso as funcionalidades listadas no *item 3.2.2.5.4* não sejam disponibilizadas para o BNDES, a Contratada estará sujeita às penalidades previstas no *item 12.2.1*.

3.2.2.5.6. Caso o BNDES julgue necessário, a Contratada se obriga a disponibilizar, anualmente, novas funcionalidades na ferramenta de acompanhamento do desenvolvimento, equivalentes ao máximo de 50 (cinquenta) Pontos de Função por ano, sem custo adicional.

#### 3.2.2.6. **PROJETO PILOTO**

3.2.2.6.1. A critério do BNDES, poderá ser desenvolvido pela Contratada um **PROJETO PILOTO** para cada tipo de **APLICATIVO**, com o intuito de avaliar as metodologias de desenvolvimento e de gestão adotadas, o processo de desenvolvimento, os **ARTEFATOS** e suas listas de verificação, bem como os padrões definidos na fase de Planejamento do **PROGRAMA**. Essa decisão será tomada pelo BNDES durante a fase de Planejamento do **PROGRAMA**.

3.2.2.6.2. O **PROJETO PILOTO** será implementado isoladamente, começando antes do início da primeira Onda de Implantação, com prazo máximo de 3 (três) meses.

3.2.2.6.3. A primeira Onda de Implantação poderá ser iniciada antes da finalização do **PROJETO PILOTO**.

3.2.2.6.4. O **PROJETO PILOTO** terá seu início formalizado através de um DIP, conforme *item 3.2.2.4*.

3.2.2.6.5. Para a realização do **PROJETO PILOTO**, serão utilizados os Bancos de Pontos de Função, definidos nos *itens 3.2.2.1.3, 3.2.2.2.2 e 3.2.2.3.5*, conforme o tipo de **APLICATIVO**.

3.2.2.6.6. O **PROJETO PILOTO** deverá seguir as seguintes premissas:

- a) Não contemplará o período de operação assistida;

- b) Deverá ter um período de garantia de 20 (vinte) meses, contados a partir da data de conclusão da fase de transição;
- c) Seu pagamento será feito de forma única e integral, ao final da fase de transição do processo de desenvolvimento do **APLICATIVO**.

3.2.2.6.7. A tabela abaixo resume as diferenças entre um **PROJETO PILOTO** e um **PROJETO** de uma determinada onda de implantação:

Característica	PROJETO PILOTO	PROJETO de uma determinada onda
Operação Assistida	Inexistente	Período de 90 dias, conforme especificado no <i>item 3.3.1</i>
Período de Garantia	20 meses	6 meses a partir do fim da operação assistida, conforme especificado no <i>item 10.1.1.</i>
Atendimento e Suporte ( <i>Help Desk</i> )	Somente após a Implantação dos <b>APLICATIVOS</b> da 1ª Onda de Implantação	Definido no <i>item 3.3.2.</i>
Pagamento	Único e integral ao final da fase de transição do processo de desenvolvimento do <b>APLICATIVO</b> .	Conforme especificado no <i>item 6.2.2.</i>
Penalidades	Não Aplicável	Aplicável

3.2.2.6.8. O BNDES poderá optar por não implantar imediatamente em produção o **APLICATIVO** do **PROJETO PILOTO**. Mesmo que essa decisão seja tomada, a fase de transição poderá ser considerada como concluída pelo BNDES se todas as demais atividades previstas para a fase de transição forem concluídas pela Contratada. Nesse caso, a Contratada ficará obrigada a implantar posteriormente o **APLICATIVO** em produção, em momento definido pelo BNDES e sem custo adicional para o BNDES.

#### 3.2.2.7. Processo de Desenvolvimento

3.2.2.7.1. Para o desenvolvimento dos **APLICATIVOS**, a Contratada deverá utilizar o processo e a metodologia de desenvolvimento, definidos no Plano de Trabalho (**P1**), elaborado durante a Fase de Planejamento.

3.2.2.7.2. Como condição prévia de contratação, conforme previsto no *item 21.1.4*, o Licitante deverá entregar documentos descrevendo sua metodologia de gestão de **PROJETOS**, metodologia e processo de desenvolvimento de

*software*, incluindo padrão de documentação (*templates*) para os **ARTEFATOS**. Durante a Fase de Planejamento, estes documentos deverão ser adaptados pela Contratada de acordo com as diretrizes apresentadas no *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

#### 3.2.2.8. Medição do Tamanho dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS**:

3.2.2.8.1. O tamanho dos **APLICATIVOS** a serem desenvolvidos pela Contratada será medido em Pontos de Função.

3.2.2.8.2. A Contratada deverá apresentar ao BNDES as contagens em Pontos de Função dos **APLICATIVOS** nos seguintes momentos:

- I. Na abertura do DIP (Documento de Iniciação de **PROJETO**), a “Estimativa Inicial” do **TAMANHO FUNCIONAL** do **PROJETO**;
- II. Ao fim da fase de elaboração do **UP**, a “Estimativa Intermediária” do **TAMANHO FUNCIONAL** do **PROJETO**;
- III. Ao fim da fase de transição do **UP**, a “Contagem Final” de Pontos de Função do **TAMANHO FUNCIONAL** do **PROJETO** efetivamente entregue.

3.2.2.8.3. Para todas as contagens indicadas nos *incisos*, do *item 3.2.2.8.2*, a Contratada deverá adotar a metodologia descrita no **CPM** versão 4.2.1 ou superior. O BNDES adotará como métrica os Pontos de Função Não Ajustados do **CPM**.

3.2.2.8.4. As tarefas de inserção, atualização e exclusão do conteúdo de tabelas de codificação (**CODE DATA**) não serão contadas separadamente, devendo estar incluídas no custo do Ponto de Função.

3.2.2.8.5. As atividades associadas à migração de dados relacionados ao **APLICATIVO** serão desenvolvidas pela Contratada, conforme *itens 3.2.2.1.6* e *3.2.2.2.3*. A contagem de Pontos de Função relativa a essas atividades, denominadas no **CPM** de funções de conversão de dados, será feita no contexto de cada **PROJETO**, conforme as regras de contagem do **CPM**.

3.2.2.8.6. Para cada **PROJETO** de desenvolvimento, o BNDES, ou empresa por ele designada, realizará no mesmo momento que a Contratada, a “Estimativa Inicial”, a “Estimativa Intermediária” e a “Contagem Final” de Pontos de Função do tamanho do **PROJETO** efetivamente entregue, conforme a metodologia descrita no **CPM** versão 4.2.1 ou superior.

3.2.2.8.7. Havendo divergências entre os valores calculados pela Contratada e pelo BNDES em cada uma das contagens descritas no *item 3.2.2.8.2*, deste Anexo, a Contratada deverá indicar profissional com certificação atualizada *Certified Function Point Specialist* (CFPS), sem ônus adicional para o BNDES, para realizar, juntamente com um profissional indicado pelo BNDES, de mesmo perfil, a revisão das contagens.

3.2.2.8.7.1. Esses profissionais terão o prazo de 5 (cinco) dias úteis para indicar uma solução conjunta para o impasse.

3.2.2.8.7.2. Persistindo a divergência em qualquer uma das contagens descritas no *item 3.2.2.8.2*, após o prazo estabelecido no *item 3.2.2.8.7*, prevalecerá a contagem do BNDES.

3.2.2.8.7.3. O profissional indicado pela Contratada para realizar a revisão das contagens poderá ser o mesmo que tenha realizado a contagem que originou a divergência, desde que tenha a certificação atualizada *Certified Function Point Specialist* (CFPS).

3.2.2.8.8. A ocorrência de divergências nas contagens não implicará interrupção dos **PROJETOS** de desenvolvimento.

3.2.2.8.9. Na ocorrência de um evento de pagamento (*itens 6.2.2, 6.2.3, 6.3.3*) durante o período de resolução das divergências de contagem (*itens 3.2.2.8.7 a 3.2.2.8.9*), o pagamento do **PROJETO** em questão será postergado até que a divergência seja resolvida.

3.2.2.8.10. A Distribuição percentual de Pontos de Função por fase do processo de desenvolvimento dos **APLICATIVOS** adotado pelo BNDES é apresentada na tabela abaixo. O percentual de distribuição já considera o esforço para a gestão de **PROJETOS** relativos às atividades a serem executadas pela Contratada.

Fases	% de Distribuição
Iniciação	5%
Elaboração	20%
Construção	65%
Transição	10%

### 3.2.2.9. Mudanças de Requisitos

3.2.2.9.1. Quando ocorrer, por pedido do BNDES, alteração nos requisitos e não existir comprovação da necessidade de alteração do conteúdo dos **ARTEFATOS** existentes no dia da comunicação da alteração nos requisitos pelo BNDES, esta mudança será tratada como uma mera substituição nos requisitos.

3.2.2.9.1.1. Neste caso, a estimativa de Pontos de Função feita originalmente será desconsiderada e uma nova estimativa ocorrerá com base na nova versão do conjunto de requisitos, composta exclusivamente pelos requisitos originais não alterados, pelos requisitos alterados e pelos requisitos incluídos.

3.2.2.9.2. Quando ocorrer, por pedido do BNDES, alteração nos requisitos e houver comprovação da necessidade de alteração do conteúdo dos **ARTEFATOS** existentes no dia da comunicação da alteração nos requisitos pelo BNDES, o número de Pontos de Função gerados pela alteração nos requisitos será contado como uma **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**, considerando os percentuais de remuneração por tipo de modificação da tabela, do *item 3.3.3.6.4*, deste Anexo, com a particularidade da existência de um fator de esforço.

- a) No caso de funcionalidades incluídas (Pontos de Função incluídos) serão contados 100% (cem por cento) dos Pontos de Função das funcionalidades.
- b) No caso de funções alteradas ou excluídas, será considerado um fator de esforço que represente as atividades do UP já realizadas da especificação anterior à alteração nos requisitos em questão, conforme detalhado a seguir:
  - I. Ao número de Pontos de Função das funcionalidades originais - anteriores à alteração nos requisitos em questão - que foram afetadas (alteradas ou excluídas) por esta modificação, será aplicado um fator de esforço correspondente às atividades do UP que já tiveram comprovação da realização. O cálculo será feito com a utilização do fator de esforço especificado na tabela abaixo.

Atividades do UP	Esforço Estimado	Fator de Esforço
Requisitos	20%	20%

Análise e Design	15%	35%
Implementação	45%	80%
Teste	10%	90%
Homologação pelo BNDES	5%	95%
Implantação	5%	100%

- II. Adicionalmente, será realizada contagem dos Pontos de Função do serviço correspondente aos requisitos após sua modificação, seguindo as regras de contagem explicitadas neste documento, como se fosse um novo serviço solicitado pelo BNDES.

### 3.2.3. Integração com **SISTEMAS LEGADOS**

3.2.3.1. As atividades relacionadas à Integração com **SISTEMAS LEGADOS** consistem no desenvolvimento de **INTERFACES PROVIDAS** e **INTERFACES CONSUMIDAS** pelos **SISTEMAS LEGADOS**. Essas atividades não estarão no escopo dos **PROJETOS** de desenvolvimento de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, conforme descrito nos itens 3.2.2.1.5.7 e 3.2.2.1.5.8.

3.2.3.2. O BNDES poderá solicitar a Contratada, a especificação, a codificação, teste e implantação de rotinas nos **SISTEMAS LEGADOS**, para integração com os **APLICATIVOS**, através da alocação de analistas/desenvolvedores da Contratada, cujo perfil mínimo está descrito no item 1.10.6, do Anexo V – *Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.2.3.3. A Contratada deverá propor, especificar e documentar a solução de integração. A referida documentação será validada pelo BNDES e deverá abranger todas as características da solução, desde modelagem de dados e especificação de programas até procedimentos necessários para entrada em produção.

3.2.3.4. Haverá um Banco de Pontos de Função específico para a Integração com **SISTEMAS LEGADOS**, totalizando 7.000 (sete mil) Pontos de Função. Este Banco de Pontos de Função, contudo, não representa qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte do BNDES, ao longo do prazo de vigência do Contrato.

3.2.3.5. Para todo e qualquer encaminhamento de demanda relacionada ao uso do Banco de Pontos de Função, descrito no item 3.2.3.4, o BNDES adotará o Plano de Execução de Serviços - PES, conforme descrito no Anexo XV – *Projeto Básico: Informações do Plano de Execução de Serviços – PES*.

3.2.3.6. Os serviços serão solicitados por escrito no PES ao Líder de Projetos de Aplicativos da Contratada, cujo perfil está descrito no *item 1.8.1, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.2.3.7. Após o recebimento da solicitação através do PES, o Líder de Projetos de Aplicativos da Contratada deverá complementar o PES, incluindo a descrição dos recursos envolvidos, o escopo dos serviços, o quantitativo estimado de Pontos de Função e o correspondente cronograma de execução. O PES complementado deverá ser entregue ao BNDES, em até 5 (cinco) dias úteis.

3.2.3.8. O BNDES avaliará o PES complementado pela Contratada e os documentos de comprovação de perfil mínimo dos profissionais que executarão os serviços no prazo estabelecido no *item 2.5, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.2.3.9. Os serviços de Integração com Sistemas Legados deverão incluir o período de operação assistida de 90 (noventa) dias, após a sua implantação em produção, nos mesmos moldes previstos no *item 3.3.1*.

3.2.3.10. Os serviços de Integração com **SISTEMAS LEGADOS** deverão ser previstos pela Contratada no Plano de Trabalho – P1.

3.2.3.11. Estes serviços deverão ser executados e geridos pela Contratada em conjunto com os **PROJETOS** dos **APLICATIVOS** que necessitarem de interfaces com os **SISTEMAS LEGADOS**.

3.2.3.12. O BNDES acompanhará a execução destes serviços ao longo do **PROGRAMA**. Para tanto, a Contratada deverá apresentar relatório de acompanhamento mensal com as atividades de integração realizadas.

3.2.3.13. Na entrada em produção da solução de integração, a Contratada e o BNDES, ou empresa por ele designada, realizarão a contagem do **TAMANHO FUNCIONAL** das rotinas de integração efetivamente entregues pela Contratada.

3.2.3.14. Havendo divergências entre as contagens, serão aplicadas as regras definidas nos *itens 3.2.2.8.7 a 3.2.2.8.10*.

3.2.3.15. Nos casos em que o BNDES especificar e documentar a solução de integração, caberá à Contratada apenas a realização de atividades de codificação e testes.

3.2.3.16. Nestes casos, para efeito de remuneração à Contratada, será utilizado o percentual de 22% (vinte e dois por cento) sobre o **TAMANHO FUNCIONAL** das funcionalidades envolvidas.

3.2.3.17. Uma solicitação de modificação em rotinas de integração já implementadas pela Contratada e em execução no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** será considerada como uma nova solicitação de integração, devendo ser utilizado o Banco de Pontos de Função, definido no *item 3.2.3.4*. Entretanto, para efeito de remuneração, serão utilizados os redutores de **TAMANHO FUNCIONAL** especificados na tabela abaixo, conforme o tipo de modificação solicitada:

Tipo de Modificação	Remuneração
Inclusão de Funcionalidade	100% do valor correspondente ao <b>TAMANHO FUNCIONAL</b> da funcionalidade incluída.
Alteração de Funcionalidade	70% do valor correspondente ao <b>TAMANHO FUNCIONAL</b> da funcionalidade após a alteração.
Exclusão de Funcionalidade	30% do valor correspondente ao <b>TAMANHO FUNCIONAL</b> da funcionalidade excluída.

3.2.3.18. O processo de recebimento pelo BNDES dos serviços executados pela Contratada está descrito no *item 5.3*, deste *Anexo*.

#### 3.2.4. Consultoria Especializada em Processos de Negócio

3.2.4.1. O serviço de Consultoria Especializada em Processos de Negócio consiste na execução de atividades pela Contratada com a finalidade de garantir ao BNDES a aderência e o alinhamento dos **MACROPROCESSOS** listados no *Anexo VII – Projeto Básico: Descrição dos Macroprocessos do BNDES* às melhores práticas existentes no mercado.

3.2.4.2. A Contratada executará os serviços de Consultoria Especializada em Processos de Negócio mediante a alocação de especialistas, cujo perfil mínimo está descrito no *item 1.9.6*, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.2.4.3. O BNDES estimou um limite de até 4.000 (quatro mil) homens-hora que poderão ser utilizados para este serviço.

3.2.4.4. A estimativa de homens-hora, definida no *item 3.2.4.3*, não representa qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte do BNDES, ao longo do prazo de vigência do Contrato.

3.2.4.5. A alocação dos especialistas também poderá ocorrer nas Fases de Produção e de Planejamento, mas ocorrerá principalmente ao longo da Fase de Implantação de Processos de Negócio do **PROGRAMA**.

3.2.4.6. Poderá haver necessidade de alocação simultânea de mais de um profissional com especialidade em diferentes **MACROPROCESSOS**.

3.2.4.7. Dentro do escopo do serviço, poderão ser solicitadas à Contratada a execução das seguintes atividades:

- a) Participar de reuniões sobre assuntos relacionados aos **MACROPROCESSOS**;
- b) Elaborar relatórios ou pareceres sobre assuntos relacionados aos **MACROPROCESSOS**;
- c) Identificar oportunidades de melhoria nos **MACROPROCESSOS** a serem implantados no BNDES, sugerindo as melhores práticas de mercado;
- d) Identificar possíveis não conformidades (*gaps*) entre os **MACROPROCESSOS** do BNDES e os processos de negócio comumente praticados no mercado;
- e) Apresentar as lições aprendidas de projetos similares;
- f) Avaliar, durante a execução dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS**, a aderência dos **APLICATIVOS** aos **MACROPROCESSOS** do BNDES;
- g) Assessorar o BNDES na gestão de riscos do **PROGRAMA**;
- h) Avaliar e propor métricas de avaliação dos **MACROPROCESSOS**.

3.2.4.8. Para todo e qualquer encaminhamento de demanda relacionada ao uso da consultoria especializada em processos de negócio, o BNDES adotará o Plano de Execução de Serviços - PES, descrito no *Anexo XV – Projeto Básico: Informações do Plano de Execução de Serviços – PES*.

3.2.4.9. Os serviços serão solicitados, por escrito no PES, ao Líder de Projetos de Aplicativos da Contratada, cujo perfil está descrito no *item 1.8.1*, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.2.4.10. Após o recebimento da solicitação através do PES, o Líder de Projetos de Aplicativos da Contratada deverá complementar o PES, incluindo a descrição dos recursos envolvidos, o escopo dos serviços, o quantitativo

estimado de horas e o correspondente cronograma de execução. O PES complementado deverá ser entregue ao BNDES, em até 5 (cinco) dias úteis.

3.2.4.11. O BNDES avaliará o PES complementado pela Contratada e os documentos de comprovação de perfil mínimo dos profissionais que executarão os serviços no prazo estabelecido no *item 2.5, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.2.4.12. As atividades relacionadas à consultoria especializada serão acompanhadas mensalmente pelo BNDES através de reuniões onde a Contratada deverá apresentar relatório de acompanhamento mensal, com o cronograma realizado, recursos alocados e, quando for o caso, cronograma detalhado do próximo mês.

3.2.4.13. O processo de recebimento pelo BNDES dos serviços executados pela Contratada está descrito no *item 5.3, deste Anexo*.

### 3.2.5. Equipe da Contratada

3.2.5.1. A Equipe da Contratada a ser alocada para execução da Fase de Implantação de Processos de Negócio deverá ser composta, no mínimo, pelos profissionais apresentados nos *itens 2.2.2 e 2.3.2, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

## 3.3. Fase de Produção

Ao término da implantação em produção dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS** da primeira Onda de Implantação, terá início a Fase de Produção, estendendo-se até o término da vigência do Contrato.

No início desta Fase, os **APLICATIVOS** da respectiva Onda de Implantação já estarão implantados no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO**. Para assegurar ao BNDES a disponibilidade dos **APLICATIVOS** e a sua correta utilização pelos **USUÁRIOS**, a Contratada executará os seguintes serviços:

### 3.3.1. Operação Assistida

3.3.1.1. O período de Operação Assistida consiste no acompanhamento da fase inicial da utilização de cada **APLICATIVO**, que terá duração de 90 (noventa) dias, a partir da sua implantação no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** do BNDES.

3.3.1.2. Este acompanhamento será feito pela Equipe Técnica da Contratada nas **INSTALAÇÕES DO BNDES** e tem como finalidades:

- a) Assegurar a estabilidade do **APLICATIVO** em produção, através do pronto atendimento aos possíveis erros e defeitos do **APLICATIVO**, incluindo a ocorrência de *bugs* e a desconformidade aos padrões definidos pelo BNDES.
- b) Realizar os ajustes necessários com o intuito de assegurar a disponibilidade e desempenho dos **APLICATIVOS** no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** e o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço, dispostos no *item 11.4*, deste *Anexo*.

3.3.1.3. Um **PROJETO** só terá realmente atingido seus objetivos, sendo considerado concluído, quando o respectivo **APLICATIVO** estiver implantado no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO**, sendo utilizado sem erros pelos **USUÁRIOS**.

3.3.1.4. Para que eventuais erros sejam corrigidos com eficiência e eficácia, parte da Equipe Técnica responsável pela Operação Assistida deverá ter participado do desenvolvimento do **APLICATIVO**.

3.3.1.5. Simultaneamente ao começo da Operação Assistida do primeiro **APLICATIVO** em produção, serão iniciados os serviços de Atendimento e Suporte (*Help Desk*), descritos no *item 3.3.2*.

3.3.1.6. Os chamados de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) que não forem solucionados pelos níveis de atendimento 1 e 2 descritos no *item 3.3.2.13* deverão ser encaminhados para a equipe de Operação Assistida da Contratada, conforme previsto no *item 3.3.2.13.2.8*.

3.3.1.7. A equipe de Operação Assistida da Contratada executará as seguintes atividades:

- a) Suporte local ao BNDES na operação dos **APLICATIVOS**;
- b) Correção de todo e qualquer erro ou defeito que seja detectado nos **APLICATIVOS**, assim como de não conformidades dos **ARTEFATOS** produzidos pela Contratada aos padrões definidos no *Anexo VI – Projeto Básico: Requisitos de Arquitetura de Software*.
- c) Esclarecimento de dúvidas dos **USUÁRIOS** não solucionadas pelo Atendimento e Suporte (*Help Desk*), descritos nos *itens 3.3.2.13.1* e *3.3.2.13.2*;
- d) Executar monitoramento de:
  - i. Nível de uso dos **APLICATIVOS**;
  - ii. Nível de desempenho dos **APLICATIVOS**;

- iii. Quantidade de chamados por **APLICATIVO**;
- iv. Disponibilidade dos **APLICATIVOS**.

3.3.1.8. As atividades previstas nas alíneas “a”, “b” e “d” deverão ser executadas pela equipe de Operação Assistida da Contratada, independentemente do acionamento através de chamados de *Help Desk*.

3.3.1.9. O horário típico de utilização dos **APLICATIVOS** pelos **USUÁRIOS** estará compreendido entre 09:00h e 20:00h nos dias úteis, sendo este o horário típico de execução de serviços por parte da Equipe de Operação Assistida da Contratada.

3.3.1.10. Mesmo fora do horário típico, descrito no subitem acima, a resolução dos chamados de *Help Desk* deverá respeitar os níveis mínimos de serviço especificados no *item 11.4*, deste *Anexo*.

3.3.1.10.1. A resolução de chamados abertos fora do horário típico de utilização dos **APLICATIVOS** poderá demandar o comparecimento dos profissionais da Equipe de Operação Assistida da Contratada às **INSTALAÇÕES DO BNDES**.

3.3.1.11. A Contratada deverá também realizar a transferência de conhecimento (*mentoring*) para os profissionais indicados pelo BNDES, nas tecnologias dos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**, sendo realizado nas **INSTALAÇÕES DO BNDES** durante os 3 (três) meses da operação assistida. Estes profissionais do BNDES serão responsáveis pela sustentação dos **APLICATIVOS**.

3.3.1.12. As atividades de Operação Assistida serão acompanhadas mensalmente pelo BNDES através de reuniões onde a Contratada deverá apresentar o Relatório Mensal de Serviços Prestados com as seguintes informações:

- d) Atividades de início imediato, realizadas no mês com as respectivas durações e recursos utilizados;
- e) Para as atividades que exijam planejamento, o cronograma realizado, recursos alocados e cronograma detalhado do próximo mês.

3.3.1.13. Ao final da Operação Assistida de cada **PROJETO**, deverá ser preenchido o **ARTEFATO** “Finalização de Iteração, Fase ou Projeto” descrito no *item 2.3.29*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*. Este **ARTEFATO**, que deverá ter a indicação de fim de projeto, será

utilizado como marco para o fim da Operação Assistida de um **PROJETO** específico.

3.3.1.14. Se após a validação pela Equipe do BNDES do **ARTEFATO** “Finalização de Iteração, Fase ou Projeto”, for constatado que os critérios de aceitação do **ARTEFATO** não foram cumpridos, o período de 90 (noventa) dias da Operação Assistida poderá ser prorrogado até que se cumpram os critérios estabelecidos para o **PROJETO**.

3.3.1.15. Os procedimentos para recebimento pelo BNDES deste **ARTEFATO** estão descritos no *item 5.2*, deste *Anexo*.

3.3.1.16. O custo da Operação Assistida deverá estar embutido no custo do Ponto de Função dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS**.

### 3.3.2. Atendimento e Suporte (*Help Desk*)

3.3.2.1. As atividades de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) consistem no esclarecimento de dúvidas sobre a utilização dos **APLICATIVOS** e no tratamento de erros e defeitos. Neste contexto, entende-se por tratamento a identificação dos respectivos erros e defeitos, a tentativa de resolução dos mesmos e, quando isso não for possível, o repasse do chamado para o Nível 2 ou diretamente para as equipes responsáveis, conforme previsto no *item 3.3.2.13.2.8*.

3.3.2.2. A Contratada deverá prestar serviços de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) das funcionalidades dos **APLICATIVOS** aos **USUÁRIOS** durante o tempo de vigência do Contrato. Os serviços iniciarão simultaneamente à operação assistida do primeiro **APLICATIVO** implantado no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO**.

3.3.2.3. O número de chamados de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) deverá ser ilimitado, sem restrições no quantitativo de horas de atendimento.

3.3.2.4. Os **USUÁRIOS** estarão distribuídos nas Unidades do BNDES da seguinte forma, com variação de até 10% (dez por cento):

- Rio de Janeiro - até 2.400 (dois mil e quatrocentos) **USUÁRIOS**.
- Brasília - até 50 (cinquenta) **USUÁRIOS**.
- São Paulo - até 30 (trinta) **USUÁRIOS**.
- Recife - até 20 (vinte) **USUÁRIOS**.

3.3.2.5. O horário típico de utilização dos **APLICATIVOS** pelos **USUÁRIOS** estará compreendido entre 09:00h e 20:00h nos dias úteis, sendo este o horário típico de execução de serviços por parte da Equipe de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) da Contratada.

3.3.2.5.1. Para fins de alocação de recursos em sua Equipe de Atendimento e Suporte (*Help Desk*), a Contratada deverá considerar os seguintes percentuais máximos de **USUÁRIOS** ativos:

- a) Dias úteis (das 9:00h às 20:00h): 100% (cem por cento) dos **USUÁRIOS**;
- b) Dias úteis (das 8:00h às 9:00h e das 20:00h às 22:00h): 30% (trinta por cento) dos **USUÁRIOS**;
- c) Demais dias e horários: 5% (cinco por cento) dos **USUÁRIOS**.

3.3.2.6. Todo contato realizado por qualquer **USUÁRIO**, para qualquer nível de atendimento (conforme descrito no *item 3.3.2.13*), implicará a abertura de um único chamado a ser atendido. A solução do problema ou da dúvida que tiver gerado o contato implicará o fechamento do chamado, o que só poderá ser efetuado com a concordância do **USUÁRIO** que tiver aberto o chamado.

3.3.2.7. A Contratada deverá fornecer, mensalmente, ao BNDES o Relatório Mensal de Serviços Prestados, em datas a serem acordadas na Fase de Planejamento, que consolide, por grau de severidade, considerando os prazos de resolução estabelecidos no *item 11.4*, deste *Anexo*:

- a) quantidade total de chamados;
- b) quantidade de chamados não encerrados e com prazo de resolução expirado;
- c) quantidade de chamados encerrados sem resolução; e
- d) quantidade de chamados resolvidos dentro e fora dos seus respectivos prazos de resolução.

3.3.2.8. Deverão ser observados os níveis mínimos de serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) estabelecidos no *item 11.3*, deste *Anexo*.

3.3.2.9. As eventuais ocorrências de descumprimento nos prazos de resolução dos chamados, definidos no *item 11.4*, de acordo com seus respectivos níveis de severidade, deverão ser objeto de Relatórios de Justificativa entregues ao BNDES pela Contratada, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da data de encerramento do chamado técnico.

3.3.2.10. Os Relatórios de Justificativa deverão ser submetidos à aprovação pelo BNDES, que decidirá, motivadamente, pela aplicação ou não, das penalidades previstas no *item 11.4.7*.

3.3.2.11. As soluções adotadas pelas equipes de atendimento e suporte, definidas no *item 3.3.2.13*, para a resolução dos chamados deverão ser armazenadas pela Contratada em Base de Dados de Conhecimento (*Knowledge Base*) até o término de vigência do Contrato, acessível via Internet pelo BNDES.

Caso deixe de fornecer o acesso à Base de Dados de Conhecimento, a Contratada estará sujeita à penalidade prevista na alínea “a”, do item 12.2.2.

3.3.2.11.1. A Base de Dados de Conhecimento será de propriedade do BNDES, conforme item 7.1, deste Anexo.

3.3.2.11.2. Ao término da vigência do Contrato, a Contratada deverá entregar ao BNDES a Base de Dados de Conhecimento completa, devidamente atualizada, em formato acordado na Fase de Planejamento.

3.3.2.12. A Contratada deverá elaborar e manter um sítio, a ser disponibilizado na *Intranet* do BNDES, sem custo adicional para o BNDES, com dicas e soluções sobre os **APLICATIVOS** através de FAQs (Perguntas Mais Frequentes). Caso deixe de elaborar, manter ou disponibilizar na *Intranet* do BNDES o sítio com dicas e soluções sobre os **APLICATIVOS**, a Contratada estará sujeita à penalidade prevista na alínea “b”, do item 12.2.2.

3.3.2.13. O serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) será prestado aos **USUÁRIOS** em dois níveis: Nível 1 – Central de Atendimento e Nível 2 – Atendimento Especializado.

3.3.2.13.1. Nível 1 – Central de Atendimento:

3.3.2.13.1.1. A Central de Atendimento deverá ser remota e suas instalações deverão estar dentro do território nacional.

3.3.2.13.1.2. O atendimento será prestado em regime 24x7 (vinte quatro horas, sete dias por semana), por telefone e via *web*, em português do Brasil, para todas as solicitações efetuadas pelos **USUÁRIOS** dos **APLICATIVOS**.

3.3.2.13.1.3. A Central de Atendimento deverá estar protegida contra acessos indevidos e operar através de linha privativa de voz (ou tronco digital) ou serviço 0800 (“*Toll Free*”), sem custo adicional para o BNDES. No caso de opção por tronco digital, a **CONTRATADA** deverá fornecer as placas de tronco digital para conexão ao PABX do BNDES.

3.3.2.13.1.4. A Central de Atendimento deverá estar devidamente dimensionada para o número de **USUÁRIOS** do

BNDES (*item 3.3.2.4*) e os níveis de serviço exigidos (*item 11.4*). A Contratada deverá, ainda, considerar a utilização do serviço, em todo o território nacional, pelos **USUÁRIOS** em trânsito ou nas novas Unidades que o BNDES venha a abrir no território nacional.

3.3.2.13.1.5. Para os chamados abertos via *web*, a interface gráfica com o **USUÁRIO** deverá ser em Português e estar integrada ao Sistema Gerenciador de *Help Desk*, descrito no *item 3.3.2.14*. Neste tipo de acionamento, o **USUÁRIO** deverá receber um e-mail de resposta automática em até 10 (dez) minutos após a abertura do chamado. Caso deixe de oferecer ou atender as especificações da interface gráfica com o **USUÁRIO**, a Contratada estará sujeita à penalidade prevista na *alínea “c”*, do *item 12.2.2*.

3.3.2.13.1.6. A Central de Atendimento deverá operar com *scripts* de atendimento a serem desenvolvidos pelas equipes de desenvolvimento dos **APLICATIVOS**, conforme definido nos *itens 1.8.1.1.10, alínea “c”, e 2.3.22*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

3.3.2.13.1.7. Os chamados serão registrados pela Central de Atendimento no Sistema Gerenciador de *Help Desk*, descrito no *item 3.3.2.14*. O atendente identificará o problema e avaliará a possibilidade de solucioná-lo através dos *scripts* de atendimento.

3.3.2.13.1.8. Caso o atendente da Central de Atendimento verifique não ser possível solucionar o chamado, deverá repassá-lo para o Nível 2 – Atendimento Especializado - ou diretamente para as equipes responsáveis, descritas no *item 3.3.2.13.2.8*, seguindo orientação do *script* de atendimento.

3.3.2.13.1.9. A Central de Atendimento deverá fornecer respostas a consultas de **USUÁRIOS** acerca do andamento dos chamados.

3.3.2.13.2. Nível 2 – Atendimento Especializado:

- 3.3.2.13.2.1. O atendimento será prestado em português do Brasil, sendo responsável pela análise e resolução dos chamados repassados pela Central de Atendimento (Nível 1).
- 3.3.2.13.2.2. A Contratada deverá designar, para a prestação deste serviço, uma equipe organizada em células especializadas por **MACROPROCESSO** (Equipe Nível 2).
- 3.3.2.13.2.3. A Equipe Nível 2 deverá ser composta por técnicos capacitados pela Contratada nos **MACROPROCESSOS** de acordo com a célula especializada a qual pertençam.
- 3.3.2.13.2.4. O serviço de Atendimento Especializado (Nível 2) deverá ser prestado nas **INSTALAÇÕES DO BNDES** no Rio de Janeiro, por telefone ou, quando necessária a presença do técnico da Equipe Nível 2, diretamente no local de trabalho do **USUÁRIO**.
- 3.3.2.13.2.5. O serviço de Atendimento Especializado (Nível 2) deverá estar disponível das 9:00h às 20:00h, nos dias úteis.
- 3.3.2.13.2.6. O BNDES poderá requerer alteração no horário de atendimento do serviço de Atendimento Especializado (Nível 2), mantendo a carga horária original e dentro do horário compreendido entre 07:00h e 22:00h.
- 3.3.2.13.2.7. Caso a Equipe Nível 2 verifique não ser possível solucionar o chamado, deverá repassá-lo para as equipes responsáveis, descritas no *item 3.3.2.13.2.8*.
- 3.3.2.13.2.8. A responsabilidade pela resolução dos chamados de um **APLICATIVO** que tenham sido repassados pelo Nível 2 (Atendimento Especializado) ou diretamente pelo Nível 1 (Central de Atendimento), conforme previsto no *item 3.3.2.13.1.8*, será determinada conforme a sistemática abaixo:
- a) **Equipe de Operação Assistida:** Será responsável durante o período de Operação Assistida do **APLICATIVO**, conforme

descrito no *item 3.3.1.6*.

- b) **Equipe da Contratada responsável pela correção dos erros durante o período de garantia:** Será responsável durante o período de garantia do **APLICATIVO**. O período de garantia dos **APLICATIVOS** terá duração de 6 (seis) meses, contados a partir do término do período de Operação Assistida, conforme definido no *item 10.1*.
- c) **Equipe do BNDES:** Após o período de garantia do **APLICATIVO**, conforme a natureza do problema, o BNDES poderá optar em solucioná-lo ou repassá-lo para a Contratada através de um **PROJETO de MANUTENÇÃO CORRETIVA**.

#### 3.3.2.14. Sistema Gerenciador de *Help Desk* da Contratada

3.3.2.14.1. A Contratada deverá utilizar um Sistema Gerenciador de *Help Desk* único para os níveis de atendimento 1 e 2, sendo responsável pela infraestrutura necessária para a sua utilização.

3.3.2.14.2. O Sistema Gerenciador de *Help Desk* da Contratada deverá ter a capacidade de identificar e validar os **USUÁRIOS**. Para tanto, o BNDES fornecerá em arquivo, em periodicidade a ser definida durante a Fase de Planejamento, os dados básicos dos **USUÁRIOS** (tais como Nome, Matrícula, conta de rede, Cargo, Empresa, Local/Andar/Sala e Ramais). Caberá à Contratada atualizar o seu Sistema Gerenciador de *Help Desk* com a mesma periodicidade.

3.3.2.14.3. O Sistema Gerenciador de *Help Desk* da Contratada deverá possuir funcionalidade que permita, após o encerramento de cada chamado, enviar automaticamente um *e-mail* para o **USUÁRIO** que tiver aberto o chamado. O referido *e-mail* deverá conter um *link* para um formulário de avaliação do atendimento, que contenha os dados do chamado e campos que permitam ao **USUÁRIO**:

- a) Avaliar se a solução apresentada atendeu integralmente a necessidade registrada no chamado;
- b) Avaliar se o tempo para conclusão do chamado foi satisfatório;
- c) Fazer comentários sobre o atendimento.

3.3.2.14.4. Caso deixe de oferecer as funcionalidades previstas nos *itens 3.3.2.14.2 e 3.3.2.14.3* no seu Sistema Gerenciador de *Help Desk*, a Contratada estará sujeita à penalidade prevista na *alínea “d”*, do *item 12.2.2*.

3.3.2.14.5. A partir da verificação dos formulários de avaliação de atendimento preenchidos pelos **USUÁRIOS**, o BNDES poderá solicitar à

Contratada, reuniões de análise, para sanar eventuais problemas no atendimento, sem custo adicional para o BNDES.

3.3.2.14.6. No início da prestação do serviço de Atendimento e Suporte, a Contratada deverá:

- a) Disponibilizar o acesso ao seu Sistema Gerenciador de *Help Desk* para até 4 (quatro) empregados do BNDES simultaneamente, para fins de consulta, a qualquer tempo, às informações relativas aos chamados efetuados pelos **USUÁRIOS**.
- b) Fornecer ao BNDES o manual de utilização do Sistema Gerenciador de *Help Desk*, em mídia digital e 4 (quatro) versões impressas.

3.3.2.14.7. A Contratada deverá oferecer, sem custo adicional para o BNDES, treinamento no seu Sistema Gerenciador de *Help Desk* que abranja uma visão geral do sistema e das funcionalidades de consultas gerenciais, para uma turma de até 20 (vinte) empregados do BNDES. Esse treinamento deverá incluir o fornecimento do respectivo material didático e será realizado nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**, em data a ser acordada na Fase de Planejamento.

3.3.2.15. O serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) será executado pela Contratada por um período mínimo de 33 (trinta e três) meses e máximo de 39 (trinta e nove) meses, dependendo das definições feitas no planejamento do **PROGRAMA**.

### 3.3.3. **MANUTENÇÃO dos APLICATIVOS**

3.3.3.1. A **MANUTENÇÃO dos APLICATIVOS** envolverá a execução de **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** e de **MANUTENÇÃO CORRETIVA**.

3.3.3.2. Estes **PROJETOS** serão remunerados por meio de Banco de Pontos de Função específico por tipo de **APLICATIVO**, conforme estimativas logo abaixo relacionadas, as quais, contudo, não representam qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte do BNDES, ao longo do prazo de vigência do Contrato:

- a) **TRANSACIONAL**: 9.600 (nove mil e seiscentos) Pontos de Função;
- b) **GERENCIAL**: 2.700 (dois mil e setecentos) Pontos de Função;
- c) **PORTAL**: 2.400 (dois mil e quatrocentos) Pontos de Função.

3.3.3.3. Os **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO** dos **APLICATIVOS**, deverão respeitar as diretrizes descritas no *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos* e a Metodologia e Processo de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS**, definidos no **P1** – Plano de Trabalho (*alínea “d”, do item 3.1.1.1*).

3.3.3.4. As demandas de **MANUTENÇÃO** serão solicitadas pelo BNDES à Contratada por meio do Documento de Iniciação de **PROJETO** – DIP, detalhado no *item 2.3.1, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

3.3.3.5. Todo DIP deverá ser assinado e acompanhado pelo Líder de Projetos de Aplicativos designado pela Contratada, cujo perfil está descrito no *item 1.8.1, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*, conforme designado pela Contratada.

#### 3.3.3.6. **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**

3.3.3.6.1. A Contratada deverá executar **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** nos **APLICATIVOS** a partir da Fase de Produção, quando surgirem novos requisitos, decorrentes de fatos supervenientes ao Planejamento do **PROGRAMA**.

3.3.3.6.2. Conforme observado no *item 2.4*, é possível que um mesmo **APLICATIVO** tenha seu escopo dividido em **PROJETOS** de diferentes ondas. Somente serão consideradas como **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**, as solicitações de novos requisitos relativos a **PROJETOS** concluídos ou mudança em requisitos que geraram funcionalidades já agregadas ao **APLICATIVO** em **PROJETOS** de **DESENVOLVIMENTO** ou em **PROJETOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** anteriores.

3.3.3.6.3. A **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** consistirá na inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades nos **APLICATIVOS** em operação, com uso das ferramentas definidas na tabela, do *item 1.1, do Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*.

3.3.3.6.3.1. Nos **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**, o BNDES poderá solicitar à Contratada apenas a realização das atividades de codificação, observando do disposto no *item 3.3.3.6.5*.

3.3.3.6.4. Nas demandas de **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** solicitadas pelo BNDES, as funcionalidades serão remuneradas conforme o tipo de

modificação realizada no **APLICATIVO**, de acordo com a tabela abaixo:

<b>Tipo de Modificação</b>	<b>Remuneração</b>
Inclusão de Funcionalidade	100% do valor correspondente ao <b>TAMANHO FUNCIONAL</b> da funcionalidade incluída.
Alteração de Funcionalidade	70% do valor correspondente ao <b>TAMANHO FUNCIONAL</b> da funcionalidade após a alteração.
Exclusão de Funcionalidade	30% do valor correspondente ao <b>TAMANHO FUNCIONAL</b> da funcionalidade excluída.

3.3.3.6.5. Nos casos em que for solicitado à Contratada apenas a realização de atividades de codificação, será utilizado o percentual de 22% (vinte e dois por cento) sobre o **TAMANHO FUNCIONAL** das funcionalidades envolvidas, após a aplicação dos redutores da tabela do *item 3.3.3.6.4*

3.3.3.6.6. O perfil mínimo dos profissionais que deverão ser alocados para as atividades de **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** está descrito nos itens 2.2.3.3 e 2.3.3., do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.3.3.6.7. A Contratada deverá alocar profissionais distintos daqueles alocados para prestar a garantia dos **APLICATIVOS**, prevista no *item 10.1*, deste *Anexo*.

3.3.3.6.8. Serão consideradas **MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS** de natureza cosmética (**MANUTENÇÕES COSMÉTICAS**) as demandas associadas a modificações apenas na apresentação da funcionalidade ao **USUÁRIO** ou na forma como a entrada de dados é realizada, sem nenhuma alteração na lógica de processamento.

3.3.3.6.8.1. A Contratada será remunerada com o valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor do Ponto de Função da funcionalidade após a alteração, desde que esta funcionalidade não faça parte de um **PROJETO** de **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**.

3.3.3.6.9. Nas demandas de **MANUTENÇÃO COSMÉTICA**, a contratada deverá alterar os **ARTEFATOS** afetados por este tipo de manutenção, seguindo os procedimentos de Gerenciamento de Configuração e Mudança, descritos no *item 1.9*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

### 3.3.3.7. MANUTENÇÃO CORRETIVA

3.3.3.7.1. Após o término do período de garantia de cada **APLICATIVO** descrito no *item 10.1*, deste *Anexo*, o BNDES poderá solicitar à Contratada a execução de **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO CORRETIVA** nos **APLICATIVOS**.

3.3.3.7.2. A **MANUTENÇÃO CORRETIVA** destina-se a correção de erros identificados nos **APLICATIVOS** em operação. Essa correção deverá incluir não só o código-fonte do **APLICATIVO** como também de qualquer outro **ARTEFATO** afetado pelo erro identificado, sendo obrigatória a realização das atividades de garantia da qualidade, previstas nos *itens 1.10.6 e 1.10.7*, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

3.3.3.7.3. A **MANUTENÇÃO CORRETIVA** poderá destinar-se também a correção de não conformidades dos **ARTEFATOS** produzidos pela Contratada aos padrões definidos no *Anexo VI – Projeto Básico: Requisitos de Arquitetura de Software*.

3.3.3.7.4. Caso um **PROJETO** de **MANUTENÇÃO CORRETIVA** necessite envolver correções em módulos de **APLICATIVOS**, cujo período de garantia ainda não tenha sido encerrado, essas correções não serão remuneradas adicionalmente pelo BNDES.

3.3.3.7.5. Para efeito de pagamento, a aferição pelo BNDES do tamanho em Pontos de Função da **MANUTENÇÃO CORRETIVA** considerará 50% (cinquenta por cento) dos Pontos de Função das funcionalidades que serão corrigidas.

3.3.3.7.6. O perfil mínimo dos profissionais que deverão ser alocados para as atividades de **MANUTENÇÃO CORRETIVA** está descrito nos *itens 2.2.3.3 e 2.3.3.3*, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.3.3.7.7. Serão consideradas **MANUTENÇÕES CORRETIVAS** de natureza cosmética (**MANUTENÇÕES COSMÉTICAS**) as demandas associadas à correção da apresentação da funcionalidade ao **USUÁRIO** ou na forma como a entrada de dados é realizada, sem nenhuma alteração na lógica de processamento.

3.3.3.7.7.1. A Contratada será remunerada com o valor equivalente a 10% (dez por cento) do valor do Ponto de Função da funcionalidade a ser corrigida.

3.3.3.7.7.2. Nas demandas de **MANUTENÇÃO COSMÉTICA**, a contratada deverá corrigir os **ARTEFATOS** relacionados às funcionalidades do **APLICATIVO** afetadas por este tipo de manutenção.

3.3.3.7.8. O processo de recebimento pelo BNDES dos serviços executados pela Contratada está descrito no *item 5.2*, deste *Anexo*.

#### 3.3.4. Equipe da Contratada

3.3.4.1. A equipe da Contratada a ser alocada para a execução da Fase de Produção deverá ser composta, no mínimo, pelos profissionais apresentados no *item 2.2.3 e 2.3.3*, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

3.3.4.2. A alocação de especialistas em Processos de Negócio poderá ocorrer na Fase de Produção, conforme descrito no *item 3.2.4.5*, mas ocorrerá principalmente ao longo da Fase de Implantação de Processos de Negócio do **PROGRAMA**.

#### 3.4. Considerações sobre as Contagens em Pontos de Função

3.4.1. As Contagens de Pontos de Função dos **PROJETOS** serão realizadas seguindo as regras de Contagem do CPM 4.2.1. Assim, as funcionalidades serão contadas com base no conceito de processo elementar e não de implementações, como, por exemplo, tela ou caso de uso.

3.4.2. “Multiple Media”: uma consulta (Consulta Externa ou Saída Externa) que for disponibilizada em diversos formatos (.doc, .txt, .pdf, xls, tela e papel) será contada apenas uma vez.

3.4.3. As funções de conversão de dados, muitas vezes denominadas de migração de dados pelos desenvolvedores, deverão ser contadas seguindo as regras de contagem do CPM 4.2.1, ou seja como parte do **PROJETO** de desenvolvimento ou de **MANUTENÇÃO** em questão.

3.4.4. As páginas estáticas, como por exemplo Help estático, contidas nos **APLICATIVOS** não serão contadas.

3.4.5. O processo de carga de dados dos **APLICATIVOS GERENCIAIS** muitas vezes é complexo. No entanto, a funcionalidade identificada será considerada apenas uma Entrada Externa, seguindo o conceito de processo elementar do CPM.

- 3.4.6. As tabelas estáticas sem manutenção realizada pelos **USUÁRIOS** por meio de um ou mais processo da aplicação serão identificadas como **CODE DATA** e não serão contadas. Assim, as *list boxes* que apresentarem dados recuperados de entidades classificadas como **CODE DATA** não serão contadas. No entanto, uma tabela básica identificada pelo usuário como requisito funcional da aplicação, com sua manutenção documentada em um caso de uso, será considerada um Arquivo Lógico Interno ou parte de um Arquivo Lógico Interno. E, então, as funcionalidades requisitadas e recebidas associadas a esta Tabela serão contadas.
- 3.4.7. Uma função de dados (Arquivo Lógico Interno ou Arquivo de Interface Externa) será considerada alterada, quando a alteração contemplar mudanças de item de dados, inclusão ou exclusão de item de dados, ou mudança de tamanho (número de posições) ou tipo de campo (por exemplo: mudança de numérico ou alfanumérico). Esta última ocorre por mudança de regra de negócio do usuário.
- 3.4.8. Uma função transacional (Entrada Externa, Consulta Externa e Saída Externa) será considerada alterada, quando a alteração contemplar:
- a) Mudança de itens de dados em uma função existente;
  - b) Mudança de arquivos referenciados;
  - c) Mudança de lógica de processamento, segundo as ações das lógicas de processamento do CPM 4.2.1.
- 3.4.9. A **Lógica de Processamento** é definida como requisitos especificamente solicitados pelo usuário para completar um processo elementar. Esses requisitos devem incluir as seguintes ações:
- a) Validações são executadas;
  - b) Fórmulas matemáticas e cálculos são executados;
  - c) Valores equivalentes são convertidos;
  - d) Dados são filtrados e selecionados através da utilização de critérios;
  - e) Condições são analisadas para verificar quais são aplicáveis;
  - f) Um ou mais ALIs são atualizados;
  - g) Um ou mais ALIs e AIEs são referenciados;
  - h) Dados ou informações de controle são recuperados;
  - i) Dados derivados são criados através da transformação de dados existentes, para criar dados adicionais;
  - j) O comportamento do sistema é alterado;
  - k) Preparar e apresentar informações fora da fronteira;
  - l) Existe a capacidade de receber dados ou informações de controle que entram pela fronteira da aplicação;
  - m) Dados são reordenados ou rearrumados;

3.4.10. Apuração Especial: são funcionalidades executadas apenas uma vez para corrigir problemas de dados incorretos na base de dados das aplicações ou gerar um relatório específico para o usuário.

3.4.10.1. Uma apuração especial – banco de dados é um projeto que inclui a geração de procedimentos para atualização da base de dados. Deve-se destacar que estas funções são executadas apenas uma vez, não fazendo parte da aplicação, visando à correção de dados incorretos na base de dados da aplicação. Geralmente, estas funcionalidades são classificadas como Entradas Externas.

3.4.10.2. Uma apuração especial – geração de relatórios é um projeto que inclui a geração de relatórios ou consultas para o usuário. Deve-se destacar que estas funções são executadas apenas uma vez, não fazendo parte da aplicação. Frequentemente, estas funcionalidades são classificadas como Saídas Externas.

3.4.10.3. Estes projetos deverão ser contados como uma **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**, considerando-se as funcionalidades desenvolvidas. Destaca-se que estes projetos deverão ser documentados, assim como os demais.

### 3.5. Considerações sobre os Bancos de Pontos de Função

#### 3.5.1. Dimensionamento dos Bancos de Pontos de Função

3.5.1.1. Os requisitos funcionais listados no *Anexo XI – Projeto Básico: Requisitos Funcionais*, foram utilizados para o cálculo da estimativa de tamanho dos Bancos de Pontos de Função de Projetos de **APLICATIVOS TRANSACIONAIS** (item 3.2.2.1.3) e **APLICATIVOS GERENCIAIS** (item 3.2.2.2.2).

3.5.1.2. A estimativa do Banco de Pontos de Função dos **APLICATIVOS DE PORTAL** (item 3.2.2.3.3) foi calculada com base em dados históricos (a partir dos portais existentes no BNDES) e na expectativa de demanda por **APLICATIVOS DE PORTAL** durante a execução do **PROGRAMA**.

3.5.1.3. A estimativa do Banco de Pontos de Função para Manutenção (item 3.3.3.2) foi calculada, para cada tipo de **APLICATIVO**, como uma fração dos Bancos de Pontos de Função de Projetos (34% para **APLICATIVOS TRANSACIONAIS**, 31% para **APLICATIVOS GERENCIAIS** e 34% para **APLICATIVOS DE PORTAL**).

#### 3.5.2. Uso dos Bancos de Pontos de Função

3.5.2.1. A execução dos **PROJETOS** de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS** e dos **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO** será remunerada por meio dos Bancos de Ponto de Função específicos, cujos dimensionamentos foram descritos nos *itens* 3.2.2.1.3, 3.2.2.2.2, 3.2.2.3.5 e 3.3.3.2.

3.5.2.2. Só será possível verificar a concretização das premissas utilizadas no dimensionamento dos Bancos de Pontos de Função quando da execução do Contrato.

3.5.2.3. Na eventualidade de haver demanda por **PROJETO**, cuja execução exceda o saldo remanescente no respectivo Banco de Pontos de Função, será reservado ao BNDES o direito de utilizar saldos disponíveis em quaisquer outros Bancos de Pontos de Função existentes, desde que tal intenção seja comunicada à Contratada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

3.5.2.4. O remanejamento previsto do uso de Bancos de Pontos de Função deverá ser calculado de forma a não representar custos adicionais para o BNDES ou para a Contratada, conforme segue:

$$PFD = \frac{PFO \times CPFO}{CPFD}$$

Considerando:

- *PFD* como Quantitativo de Pontos de Função Remanejado no Banco de Destino.
- *PFO* como Quantitativo de Pontos de Função a ser Remanejado a partir do Banco de Origem.
- *CPFO* como Custo Unitário do Ponto de Função do Banco de Origem.
- *CPFD* como Custo Unitário do Ponto de Função do Banco de Destino.

#### 4. Local e horário de Execução dos Serviços

4.1. Os serviços técnicos especializados previstos neste *Anexo* deverão ser executados nas **INSTALAÇÕES DO BNDES** no Rio de Janeiro ou nas instalações da Contratada, conforme o quadro abaixo:

Objetos		Local	Horário
Planejamento	Concepção do <b>PROGRAMA</b>	<b>INSTALAÇÕES DO BNDES</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis. (*)
	Ampliação do Manual de Identidade Visual		

Objetos		Local	Horário
Implantação de Processos de Negócio	<b>GESTÃO DA MUDANÇA e Comunicação do PROGRAMA</b>	<b>INSTALAÇÕES DO BNDES</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis. (*)
	<b>PROJETOS de Desenvolvimento dos APLICATIVOS</b>	Atividades de Codificação durante a fase de Implantação de Processos de Negócio: instalações da Contratada (**).	A critério da Contratada
		Demais atividades: <b>INSTALAÇÕES DO BNDES.</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis. (*)
	Integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b>	<b>INSTALAÇÕES DO BNDES</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis. (*)
	Consultoria Especializada em Processos de Negócio	<b>INSTALAÇÕES DO BNDES</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis. (*)
Produção	Operação Assistida	<b>INSTALAÇÕES DO BNDES .</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis. (*)
	Atendimento e Suporte ( <i>Help Desk</i> )	Atendimento (Nível 1): Instalações da Contratada.	Regime 24x7 (vinte quatro horas, sete dias por semana)
		Suporte (Nível 2): <b>INSTALAÇÕES DO BNDES.</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis, com possibilidade de alterações conforme item 3.3.2.13.2.6
	<b>MANUTENÇÃO DOS APLICATIVOS</b>	Atividades de Codificação de Manutenção Evolutiva: Instalações da Contratada	A critério da Contratada
		Demais atividades: <b>INSTALAÇÕES DO BNDES</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis. (*)
	Garantia	<b>INSTALAÇÕES DO BNDES</b>	De 09:00h às 20:00h, em dias úteis. (*)

(\*) Esse período representa o horário permitido para utilização das **INSTALAÇÕES DO BNDES** e não a carga horária esperada para a realização do serviço/produto. As

atividades que necessitarem ser realizadas fora desse horário deverão ser autorizadas pelo BNDES.

(\*\*) As atividades de migração de dados, que envolvam a plataforma tecnológica apresentada na tabela do *item 2.1*, do *Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*, deverão ser executadas nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**, que cederá o ambiente de desenvolvimento.

**4.2.** Para os serviços previstos nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**, será de responsabilidade da Contratada o deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.

**4.3. Infraestrutura da Contratada Necessária para Execução dos Serviços**

**4.3.1.** Para as atividades que serão executadas nas dependências da Contratada, a mesma deverá providenciar, sem custo adicional para o BNDES, toda a infraestrutura bem como os recursos físicos necessários.

**4.3.2.** A Contratada deverá dispor de ambiente de desenvolvimento próprio, providenciando as licenças dos *softwares* necessários para o desenvolvimento dos **APLICATIVOS**, observando a compatibilidade de ambiente operacional, padrões e critérios de segurança adotados pelo BNDES. A Contratada deverá ainda entregar os **ARTEFATOS** de *software* somente no ambiente de desenvolvimento do BNDES, via acesso remoto.

**4.3.3.** É de responsabilidade da Contratada providenciar a infraestrutura de telecomunicações entre sua(s) dependência(s) e o BNDES.

**4.3.3.1.** O dimensionamento do circuito de comunicação, equipamentos e características de redundância serão de responsabilidade da Contratada, observando os níveis mínimos de serviço previstos no *item 11*, deste *Anexo*.

**4.3.3.2.** Toda a infraestrutura de telecomunicações deverá ser tolerante a falhas, balanceada (ativo-ativo) e redundante.

**4.3.3.3.** Todos os equipamentos e circuitos de rede deverão suportar, no mínimo, a utilização do protocolo TCP/IP, versão 4, e serem logicamente independentes e isolados de qualquer outra rede, em especial do ambiente público da Internet.

**4.3.3.4.** A Contratada deverá informar todos os protocolos, portas de rede e sentido das comunicações, necessárias para a comunicação, que serão

validadas pelo BNDES e posteriormente configuradas no dispositivo de filtragem instalado entre as redes – *Firewall*.

4.3.3.5. As configurações de rede a serem utilizadas na ponta do BNDES, no roteador ou em equipamento similar que venha a ser instalado, serão determinadas pelo BNDES.

4.3.3.6. O gerenciamento das configurações, das senhas, dos usuários e das permissões de acesso de todos os equipamentos de telecomunicações, localizados nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**, serão executados pelo BNDES, com o suporte da Contratada.

4.3.3.7. A Contratada deverá informar, fornecer e instalar, sob supervisão e demanda do BNDES, atualizações de *softwares* e *firmwares* nos equipamentos de telecomunicações localizados nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**.

4.3.3.8. A Contratada disporá de no máximo 6 (seis) Unidades de *rack* para instalação, no BNDES, de seus equipamentos de comunicação com energia estabilizada em 110 volts e temperatura de 24 graus Celsius.

## 5. Recebimento (Provisório e Definitivo)

- 5.1. Os Termos de Recebimento serão utilizados como instrumentos formais para:
- a) Confirmação de entrega pela Contratada dos **PRODUTOS, ARTEFATOS** ou Relatórios Mensais dos serviços prestados (Recebimento Provisório);
  - b) Validação pelo BNDES dos **PRODUTOS, ARTEFATOS** ou Relatórios Mensais dos serviços prestados entregues pela Contratada (Recebimento Definitivo). A validação será realizada com base nos critérios de aceitação definidos pelo BNDES durante a Fase de Planejamento do **PROGRAMA** no P1 – Plano de Trabalho, conforme previsto na *alínea “c”*, do *subitem 3.1.1.1.4*, deste *Anexo*.
- 5.1.1. Entende-se como “**PRODUTO**”, os entregáveis P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7 e P8, definidos respectivamente nos *itens 3.1.1.1, 3.1.1.2, 3.1.1.3, 3.1.2, 3.2.1.3.4, 3.2.1.3.5, 3.2.1.3.6 e 3.2.1.3.7*, deste *Anexo*.
- 5.1.2. Para efeito de recebimento, entende-se como “**ARTEFATO**”, os entregáveis do Processo de Desenvolvimento de Projetos que representam marcos de fim da fase de planejamento do **PROJETO**, fim de iteração e fim da operação assistida, a saber: Plano do Projeto (*item 2.3.2, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*) e Finalização de Iteração, Fase ou Projeto (*item 2.3.29, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*). Os **PROJETOS** de desenvolvimento de

**APLICATIVOS e MANUTENÇÃO**, respectivamente detalhados nos *itens* 3.2.2 e 3.3.3, deste *Anexo*, serão entregues através dos **ARTEFATOS**.

5.1.3. Entende-se como “Serviço”, as atividades que serão executadas nos seguintes itens, deste Edital: “Treinamento da Equipe do BNDES” (*item* 3.2.1.4), “Integração com Sistemas Legados” (*item* 3.2.3), “Consultoria Especializada em Processos de Negócio” (*item* 3.2.4) e “Atendimento e Suporte (*Help Desk*)” (*item* 3.3.2).

5.2. Procedimentos para Recebimento Provisório e Definitivo de **PRODUTOS** ou **ARTEFATOS** entregues pela Contratada:

5.2.1. Todo **ARTEFATO**, antes de ser submetido ao BNDES, deverá ter sido aprovado pelo grupo de Qualidade da Contratada, conforme definido no *item* 1.10.6.5, do *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

5.2.1.1. Simultaneamente à entrega dos **ARTEFATOS**, os mesmos deverão ser atualizados pela Contratada no repositório da ferramenta de apoio ao ciclo de desenvolvimento do BNDES.

5.2.2. Para fins de Recebimento Provisório, os **PRODUTOS** e **ARTEFATOS** a serem entregues deverão estar, obrigatoriamente, sob a ótica da Contratada, em suas versões finais, estando sujeitos a ajustes em caso de reprovação pelo BNDES, conforme disposto no *item* 5.2.7.

5.2.3. A **COMISSÃO DE RECEBIMENTO** efetuará o Recebimento Provisório, mediante emissão de Termo de Recebimento Provisório, assinado pelas partes no ato de entrega do **PRODUTO** ou **ARTEFATO**.

5.2.4. Após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, será realizada pelo BNDES a verificação da conformidade do conteúdo do **PRODUTO** ou **ARTEFATO**.

5.2.4.1. No caso dos **ARTEFATOS**, seu conteúdo será confrontado com as listas de verificação propostas pela Contratada e aprovadas pelo BNDES durante a Fase de Planejamento do **PROGRAMA** no P1 – Plano de Trabalho, conforme previsto na *alínea “d”*, do *subitem* 3.1.1.1, deste *Anexo*.

5.2.5. Após a verificação de conformidade do conteúdo do **PRODUTO** ou do **ARTEFATO**, o mesmo será validado pelo BNDES com base nos critérios de aceitação definidos pelo BNDES durante a Fase de Planejamento do **PROGRAMA** no P1 – Plano de Trabalho, conforme previsto na *alínea “c”*, do

*subitem 3.1.1.1.4, deste Anexo. A COMISSÃO DE RECEBIMENTO* poderá solicitar, sem custos adicionais, os esclarecimentos que se fizerem necessários.

- 5.2.6. Verificada pela **COMISSÃO DE RECEBIMENTO** a adequação do **PRODUTO** ou **ARTEFATO** aos critérios de aceitação, a **COMISSÃO DE RECEBIMENTO** emitirá o Termo de Recebimento Definitivo em até 10 (dez) dias úteis, a contar da emissão do Termo de Recebimento Provisório, devendo ser observado pela Contratada o disposto no art. 69, da Lei nº 8.666/93.

5.2.6.1. A partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo de um **ARTEFATO**, qualquer necessidade de alteração no mesmo deverá seguir os procedimentos de Gerenciamento de Configuração e Mudança, descritos no *item 1.9, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

- 5.2.7. Reprovados os **PRODUTOS** e/ou **ARTEFATOS**, o BNDES convocará a Contratada para efetuar os ajustes necessários, devendo a Contratada entregar as correções em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de convocação pelo BNDES, observando os procedimentos descritos no *item 1.9.2, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*, referente a Ações Corretivas.

- 5.2.8. Uma vez finalizados os ajustes no prazo estabelecido pelo BNDES, os **PRODUTOS** e/ou **ARTEFATOS** ajustados deverão ser entregues, quando será emitido novo Termo de Recebimento Provisório.

- 5.2.9. Cabe destacar que a reprovação de **ARTEFATOS** será mensurada pelo BNDES através dos indicadores Índice de Reprovações de Artefatos (IRA) e Índice de Reincidência de Reprovações de Artefatos (IRRA), descritos nos *itens 11.2.3 e 11.2.4, deste Anexo*, estando a Contratada sujeita às penalidades descritas nos *itens 11.2.3.6 e 11.2.4.5, deste Anexo*, no caso de descumprimento desses indicadores.

- 5.3. Procedimentos para Recebimento Provisório e Definitivo de Serviços prestados pela Contratada:

- 5.3.1. Para os serviços descritos no *item 5.1.3, deste Anexo*, a Contratada deverá apresentar, em data a ser definida pelo BNDES no P1 – Plano de Trabalho, conforme previsto na *alínea “d”, do subitem 3.1.1.1.4, deste Anexo*, o Relatório Mensal de Serviços Prestados, com as atividades realizadas no mês anterior, detalhando os serviços executados e os recursos humanos alocados, sendo

assinado pelo Executivo do Programa da Contratada, cujo perfil encontra-se descrito no *item 1.7.2, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

- 5.3.2. A **COMISSÃO DE RECEBIMENTO** efetuará o Recebimento Provisório, mediante emissão de Termo de Recebimento Provisório, assinado pelas partes no ato de entrega do Relatório Mensal de Serviços Prestados.

5.3.2.1. Os serviços de Integração com Sistemas Legados serão avaliados mensalmente, através do Relatório Mensal de Serviços Prestados. Para efeito de Recebimento Provisório, será considerado somente o Relatório Mensal de Serviços Prestados relacionado à implantação no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** e à conclusão da Operação Assistida deste serviço.

- 5.3.3. Após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, será realizada pelo BNDES a verificação da conformidade do conteúdo Relatório Mensal de Serviços Prestados.

- 5.3.4. Após a verificação de conformidade do conteúdo, o Relatório Mensal de Serviços Prestados será validado pelo BNDES, com base nos critérios de aceitação definidos pelo BNDES durante a Fase de Planejamento do **PROGRAMA** no P1 – Plano de Trabalho, conforme previsto na *alínea “c”, do subitem 3.1.1.1.4, deste Anexo*. A **COMISSÃO DE RECEBIMENTO** poderá solicitar, sem custos adicionais, os esclarecimentos que se fizerem necessários.

- 5.3.5. Verificada pela **COMISSÃO DE RECEBIMENTO**, a necessidade de ajustes no Relatório Mensal de Serviços Prestados, o BNDES assinalará o prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data de verificação da necessidade de ajustes, para a entrega do Relatório Mensal de Serviços Prestados ajustado, quando será emitido novo Termo de Recebimento Provisório.

- 5.3.6. Verificada, pela **COMISSÃO DE RECEBIMENTO**, a adequação do Relatório Mensal de Serviços Prestados aos critérios de aceitação, a **COMISSÃO DE RECEBIMENTO** emitirá o Termo de Recebimento Definitivo em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da emissão do Termo de Recebimento Provisório, devendo ser observado pela Contratada o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

- 5.3.7. Reprovados o Relatório Mensal de Serviços Prestados, os serviços correspondentes não serão remunerados, até que a Contratada cumpra todos os critérios de aceitação estabelecidos para este Relatório Mensal de Serviços Prestados.

## 6. Pagamento

## 6.1. Fase de Planejamento

### 6.1.1. Concepção do **PROGRAMA (P1, P2 e P3)**

6.1.1.1. Para que o **BNDES** possa efetuar os pagamentos devidos à Contratada, esta deverá apresentar Nota Fiscal relativa aos **PRODUTOS** P1 – Plano de Trabalho, P2 – Plano de Comunicação e **GESTÃO DA MUDANÇA** e P3 – Plano de Treinamento Global, definidos no *item 3.1.1*, desde que tenham sido emitidos pelo BNDES os respectivos Termos de Recebimento Definitivo, conforme descrito no *item 5 e subitens*, deste Anexo.

### 6.1.2. Ampliação do Manual de Identidade Visual

6.1.2.1. Para que o **BNDES** possa efetuar os pagamentos devidos à Contratada, esta deverá apresentar Nota Fiscal relativa ao **PRODUTO** P4 – Ampliação do Manual de Identidade Visual, definido no *item 3.1.2*, desde que tenha sido emitido pelo BNDES o respectivo Termo de Recebimento Definitivo, conforme descrito no *item 5 e subitens*, deste Anexo.

## 6.2. Fase de Implantação de Processos de Negócio

### 6.2.1. **GESTÃO DA MUDANÇA** e Comunicação do **PROGRAMA**

#### 6.2.1.1. Atividades Continuadas

6.2.1.1.1. As Atividades Continuadas de **GESTÃO DA MUDANÇA** são complementares à gestão do **PROGRAMA**, da mesma forma que as atividades de gestão de **PROJETOS**, de modo que não haverá remuneração específica à Contratada para sua execução.

#### 6.2.1.2. **PRODUTOS** de Gestão da Mudança por **PROJETO**

6.2.1.2.1. Para que o **BNDES** possa efetuar os pagamentos devidos à Contratada, esta deverá apresentar Nota Fiscal relativa aos **PRODUTOS** de Gestão da Mudança concluídos no mês anterior, desde que tenham sido emitidos os respectivos Termos de Recebimento Definitivo, conforme descrito no *item 5 e subitens*, deste Anexo.

6.2.1.2.1.1. Os pagamentos especificados no *item 6.2.1.2.1* serão mensais, por meio de crédito em conta bancária, em 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação das Notas Fiscais.

#### 6.2.1.3. Treinamento da Equipe do BNDES

6.2.1.3.1. O Licitante deverá orçar o valor por hora para cada tipo de treinamento, considerando:

- a) As atividades a serem realizadas, definidas no *item 3.2.1.4.3*;
- b) Os módulos de treinamento (Módulo I, Módulo II e Módulo III), definidos no *item 3.2.1.4.4*;
- c) Os Bancos de Horas de cada módulo de treinamento, definidos no *item 3.2.1.4.4.6*.

6.2.1.3.2. Para que o **BNDES** possa efetuar os pagamentos devidos à Contratada, esta deverá apresentar Nota Fiscal relativa ao número de horas de treinamento executadas no mês anterior, desde que tenham sido emitidos os respectivos Termos de Recebimento Definitivo, conforme descrito no *item 5 e subitens*, deste *Anexo*.

6.2.1.3.3. O pagamento será mensal, por meio de crédito em conta bancária, em 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação da Nota Fiscal.

#### 6.2.2. PROJETOS de Desenvolvimento dos APLICATIVOS

6.2.2.1. Para o pagamento de cada **PROJETO**, o BNDES considerará as seguintes medidas de **TAMANHO FUNCIONAL**:

- a) Para o planejamento do **PROJETO** e para as fases de Iniciação e Elaboração do processo de desenvolvimento: “Estimativa Inicial” de Pontos de Função (PF<sub>INI</sub>) pelo método de Contagem de Pontos de Função do IFPUG – **COM**, conforme descrito no *item 3.2.2.8.2, inciso I*.
- b) Para as fases de Construção e Transição do processo de desenvolvimento: “Estimativa Intermediária” de Pontos de Função (PF<sub>INT</sub>) pelo método de Contagem de Pontos de Função do IFPUG – **COM**, conforme descrito no *item 3.2.2.8.2, inciso II*.
- c) No final do **PROJETO** (término da Operação Assistida): “Contagem Final” de Pontos de Função (PF<sub>FIN</sub>) do **APLICATIVO** efetivamente entregue pelo método de Contagem de Pontos de Função do IFPUG – **COM**, conforme descrito no *item 3.2.2.8.2, inciso III*.

6.2.2.1.1. Em caso de mudança de requisitos, conforme previsto no *item 3.2.2.9*, os valores das estimativas citadas nas *alíneas “a” e “b”*, do *item 6.2.2.1*, poderão ser substituídos pelos novos valores estimados para o

**TAMANHO FUNCIONAL** do **APLICATIVO** em decorrência da mudança de requisitos.

6.2.2.2. O pagamento de cada **PROJETO** será distribuído ao longo de sua execução da seguinte forma:

- a) 5% (cinco por cento) do valor total do **APLICATIVO** a ser desenvolvido serão pagos a título de Planejamento do **PROJETO** de **APLICATIVO**, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo **BNDES** dos **ARTEFATOS** “Plano do Projeto” e “Plano de Migração de Dados”, descritos no *item 1.10.3.2, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.
- b) 60% (sessenta por cento) do valor total do **APLICATIVO** serão pagos ao longo do **PROJETO** de desenvolvimento, conforme descrição do *item 6.2.2.3, deste Anexo*.
- c) 35% (trinta e cinco por cento) do valor total do **APLICATIVO** serão pagos ao fim da Operação Assistida do **APLICATIVO**.

6.2.2.3. O quadro abaixo sintetiza a distribuição do pagamento ao longo da execução de um **PROJETO**, com as respectivas medidas de **TAMANHO FUNCIONAL** a serem adotadas pelo BNDES em cada marco do **PROJETO**:

Marco		Medida	Distribuição do Pagamento
Planejamento do <b>PROJETO</b>		$PF_{INI}$	5%
Desenvolvimento	Iniciação	$PF_{INI}$	60%
	Elaboração	$PF_{INI}$	
	Construção	$PF_{INT}$	
	Transição	$PF_{INT}$	
Operação Assistida		$PF_{FIN}$	35%

6.2.2.4. O pagamento pelo Planejamento do **PROJETO** de **APLICATIVO** será calculado da seguinte forma, considerando “VPF” como o valor unitário do Ponto de Função, que varia de acordo com o tipo de **APLICATIVO** (Transacional, Gerencial e de Portal):

$$\text{Valor do Planejamento do PROJETO} = 0,05 \times PF_{INI} \times VPF$$

6.2.2.5. Durante o desenvolvimento do **APLICATIVO**, a Contratada será remunerada pelo BNDES por cada **ITERAÇÃO** concluída.

6.2.2.5.1. A tabela abaixo representa o esforço estimado por fase do processo de desenvolvimento:

Fase	Iniciação	Elaboração	Construção	Transição	Total
Esforço estimado de desenvolvimento*	5%	20%	65%	10%	100%
Pagamento **	3%	12%	39%	6%	60%

\* O percentual de distribuição já considera o esforço para a gestão de **PROJETOS** relativos às atividades a serem executadas pela Contratada.

\*\* Representa o pagamento do desenvolvimento distribuído pelo esforço de cada fase, considerando o percentual de 60% (sessenta por cento) do valor total do **APLICATIVO** a ser pago durante o processo de desenvolvimento..

6.2.2.5.2. A tabela abaixo representa, de acordo com a fase do processo de desenvolvimento do **PROJETO**, o valor a ser pago pelo BNDES por cada iteração concluída:

Fase	Nº de iterações	Valor a ser pago por iteração concluída (I x II x III x IV x V x VI)
Iniciação	$n_i$	$0,60 \times PF_{INI} \times VPF \times 0,05 \times 1 / n_i$
Elaboração	$n_e$	$0,60 \times PF_{INI} \times VPF \times 0,20 \times 1 / n_e$
Construção	$n_c$	$0,60 \times PF_{INT} \times VPF \times 0,65 \times 1 / n_c$
Transição	$n_t$	$0,60 \times PF_{INT} \times VPF \times 0,10 \times 1 / n_t$

6.2.2.5.2.1. Os fatores que compõem o cálculo do valor a ser pago por cada iteração concluída estão listados abaixo:

- I. Fração do pagamento a ser feito ao longo do desenvolvimento do **PROJETO** (60%);
- II. **TAMANHO FUNCIONAL** do **APLICATIVO** ( $PF_{INI}$  ou  $PF_{INT}$ ), de acordo com medida prevista no item 6.2.2.1;
- III. Valor unitário do Ponto de Função (VPF), que varia de acordo com o tipo de **APLICATIVO** (Transacional, Gerencial e de Portal);
- IV. Esforço estimado por fase do processo de desenvolvimento, de acordo com a tabela, do item 6.2.2.5.1;
- V. Fração representada pela **ITERAÇÃO** concluída, de acordo com o número de iterações previstas para a fase.

- 6.2.2.5.2.2. Havendo replanejamento, por parte do BNDES, do número de **ITERAÇÕES** de uma fase do processo de desenvolvimento, sem alteração de escopo do **PROJETO**, o valor de cada **ITERAÇÃO** remanescente será recalculado da seguinte forma:

$$\text{Valor de Cada Iteração Remanescente} = \frac{\text{Valor Total da Fase} - \text{Valor Pago pelas Iterações Concluídas}}{\text{Número de Iterações Não Concluídas}}$$

- 6.2.2.5.2.3. A periodicidade do pagamento será bimestral nas datas a serem definidas pelo BNDES no P1 - Plano de Trabalho.
- 6.2.2.5.2.4. Ao final de cada bimestre, o BNDES remunerará a Contratada pelas **ITERAÇÕES** concluídas neste período.
- 6.2.2.5.2.5. Uma **ITERAÇÃO** será considerada concluída quando o Termo de Recebimento Definitivo do **ARTEFATO** “Finalização de Iteração, Fase ou **PROJETO**” tiver sido emitido pelo BNDES, conforme descrito no *item 1.10.9, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.
- 6.2.2.5.2.6. Para que seja emitido pelo BNDES o Termo de Recebimento Definitivo do **ARTEFATO** “Finalização de Iteração, Fase ou **PROJETO**”, todos os **ARTEFATOS** previstos em uma **ITERAÇÃO** deverão ter sido entregues pela Contratada e aprovados pelo BNDES, conforme *item 5.2*.

6.2.2.6. Ao fim da Operação Assistida, o valor remanescente a ser pago pelo BNDES à Contratada corresponderá ao produto da contagem dos Pontos de Função do **APLICATIVO** efetivamente entregue ( $PF_{FIN}$ ) pelo valor unitário do Ponto de Função (VPF), descontados os valores pagos ao longo do **PROJETO**, que correspondem ao pagamento pelo Planejamento do **PROJETO** de **APLICATIVO** (*item 6.2.2.4*) e aos pagamentos feitos durante o desenvolvimento do **APLICATIVO** (*item 6.2.2.5*).

- 6.2.2.6.1. Na hipótese de a contagem dos Pontos de Função do **APLICATIVO** efetivamente entregue ( $PF_{FIN}$ ) ser inferior à “Estimativa Inicial”

de Pontos de Função ( $PF_{INI}$ ) e/ou à “Estimativa Intermediária” de Pontos de Função ( $PF_{INT}$ ), o cálculo feito a partir das regras estabelecidas no *item* 6.2.2.6 poderá levar a um valor negativo.

6.2.2.6.2. Caso ocorra a hipótese descrita no item acima, o valor será descontado nos pagamentos futuros devidos pelo BNDES à Contratada, relativos a outros **PROJETOS** de **APLICATIVOS** ou ao pagamento mensal pelo serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*).

6.2.2.7. Para que o **BNDES** possa efetuar os pagamentos devidos à Contratada pela execução dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS**, esta deverá apresentar, na periodicidade definida no *item* 6.2.2.5.2.4, Notas Fiscais relativas:

- a) ao planejamento do **PROJETO** de **APLICATIVO**;
- b) às **ITERAÇÕES** concluídas; e
- c) ao término da operação assistida.

6.2.2.7.1. O **BNDES** somente realizará os pagamentos relativos ao planejamento do **PROJETO** de **APLICATIVO**, às **ITERAÇÕES** concluídas e ao término da Operação Assistida, após a emissão, pelo **BNDES**, dos respectivos Termos de Recebimento Definitivo, conforme descrito no *item* 5 e *subitens*, deste *Anexo*.

6.2.2.7.2. O pagamento será bimestral, por meio de crédito em conta bancária, em 10 (dez) dias úteis, a contar da data de apresentação da Nota Fiscal.

### 6.2.3. Integração com **SISTEMAS LEGADOS**

6.2.3.1. O pagamento pelo serviço de Integração com **SISTEMAS LEGADOS** ocorrerá mensalmente, sempre que houver a efetiva prestação do serviço, cujo quantitativo de Pontos de Função deverá ter sido previamente aprovado pelo **BNDES** através do respectivo PES (Plano de Execução de Serviços).

6.2.3.2. Entende-se por efetiva prestação do serviço a implantação das rotinas de integração no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** do **BNDES**.

6.2.3.3. O **BNDES** remunerará a Contratada em 65% (sessenta e cinco por cento) do valor correspondente ao **TAMANHO FUNCIONAL** das rotinas de integração implantadas a cada mês. Os 35% (trinta e cinco por cento) restantes serão pagos no mês seguinte à conclusão do período de Operação Assistida das rotinas de integração.

6.2.3.4. A Contratada deverá apresentar Nota Fiscal relativa ao serviço definido no *item 3.2.3*, desde que tenham sido emitidos pelo BNDES os respectivos Termos de Recebimento Definitivo, conforme descrito no *item 5* e *subitens*, deste *Anexo*.

6.2.3.5. O pagamento será feito por meio de crédito em conta bancária, em 10 (dez) dias úteis, a contar da data de apresentação da Nota Fiscal. Para organizar o trabalho de apuração dos resultados dos serviços realizados, em cada mês, a Contratada deverá emitir as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados no mês anterior.

#### 6.2.4. Consultoria Especializada em Processos de Negócio

6.2.4.1. O pagamento pelo serviço de Consultoria Especializada em Processos de Negócio ocorrerá mensalmente, sempre que houver a efetiva prestação do serviço, cujo quantitativo de horas utilizado deverá ter sido previamente aprovado pelo BNDES, através do respectivo PES (Plano de Execução de Serviços).

6.2.4.1.1. O serviço de Consultoria Especializada não envolve um entregável específico, pois depende de fatores imprevisíveis, inerentes às atividades decorrentes da implementação do **PROGRAMA** e que só serão identificados ao longo da execução do Contrato, razão pela qual será pago por hora.

6.2.4.2. Caso a Contratada, em função de erro de sua parte no planejamento e mensuração de prazo para execução do serviço solicitado, necessite usar mais homens-hora do que o volume originalmente informado pela Contratada e aprovado pelo BNDES, ou tenha re-trabalho nas atividades realizadas, previstas no *item 3.2.4.7*, as horas excedentes não poderão ser faturadas.

6.2.4.3. A Contratada deverá apresentar Nota Fiscal relativa ao serviço definido no *item 3.2.4*, desde que tenham sido emitidos pelo BNDES os respectivos Termos de Recebimento Definitivo, conforme descrito no *item 5* e *subitens*, deste *Anexo*.

6.2.4.4. O pagamento será feito por meio de crédito em conta bancária, em 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação da Nota Fiscal. Para organizar o trabalho de apuração dos resultados dos serviços realizados, em cada mês, a Contratada deverá emitir as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados no mês anterior.

### 6.3. Fase de Produção

### 6.3.1. Operação Assistida

6.3.1.1. O pagamento da Operação Assistida dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS** será realizado conforme definido no *item 6.2.2*.

### 6.3.2. Atendimento e Suporte (*Help Desk*)

6.3.2.1. O pagamento pelo serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*) ocorrerá mensalmente, em data a ser definida pelo BNDES no **P1** - Plano de Trabalho, a partir do mês seguinte ao mês de entrada em produção do primeiro **APLICATIVO** até o término do Contrato, de acordo com o *item 3.3.2.15*.

6.3.2.2. A Contratada deverá apresentar Nota Fiscal relativa ao serviço definido no *item 3.3.2*, prestado no mês anterior, desde que tenha sido emitido pelo BNDES o respectivo Termo de Recebimento Definitivo, conforme descrito no *item 5 e subitens*, deste *Anexo*.

6.3.2.3. O pagamento será feito por meio de crédito em conta bancária, em 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação da Nota Fiscal.

### 6.3.3. **MANUTENÇÃO** dos **APLICATIVOS**

6.3.3.1. O pagamento relativo à **MANUTENÇÃO** dos **APLICATIVOS** dar-se-á da mesma forma que o dos **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS**, conforme descrito no *item 6.2.2*, deste *Anexo*, com a ressalva de que o percentual relacionado à Operação Assistida será pago ao final da Fase de Transição.

## 6.4. Informação Adicional

6.4.1. A Contratada entregará, no protocolo do BNDES, após o ateste definitivo de cada **PRODUTO**, **ARTEFATO** ou dos serviços efetuados, no mínimo duas vias da Nota Fiscal/Fatura, fazendo constar, obrigatoriamente:

- a) Número do respectivo DIP ou PES;
- b) Detalhamento dos itens;
- c) Eventuais multas aplicadas pelo BNDES;
- d) Nome e número do banco, nome e número da agência e número da conta corrente, juntamente com a cópia do Termo de Recebimento Definitivo.

## 6.5. Quadro Resumo

Fase do PROGRAMA	Produto/Serviço	Forma de Medição	Pagamento
------------------	-----------------	------------------	-----------

Planejamento	Concepção do <b>PROGRAMA</b>	Preço Fechado	Após aprovação pelo BNDES do P1, P2 e P3
	Ampliação do Manual de Identidade Visual	Preço Fechado	Após aprovação do P4 pelo BNDES.
Implantação de Processos de Negócio	<b>GESTÃO DA MUDANÇA</b>	Preço Fechado	<u>Produtos</u> : Mensal, após aprovação dos produtos finalizados no mês; <u>Treinamento</u> : Mensal, pelas horas de treinamento ministradas no mês.
	<b>PROJETOS</b> de Desenvolvimento dos <b>APLICATIVOS</b>	Pontos de Função	Bimestral, através da evolução de cada <b>PROJETO</b> de desenvolvimento.
	Integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b>	Pontos de Função	Mensal, quando houver prestação do serviço pela Contratada, após conclusão do serviço.
	Consultoria Especializada em Processos de Negócio	Homem-Hora	Mensal, quando houver prestação do serviço pela Contratada, após aprovação do serviço pelo BNDES
Operação	Operação Assistida	Pontos de Função	Ao final da Operação Assistida de cada <b>PROJETO</b> de desenvolvimento ou do serviço de Integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b> . O custo da Operação Assistida deverá estar embutido no custo do Ponto de Função dos <b>PROJETOS</b> de <b>APLICATIVOS</b> ou do serviço de Integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b> .

	Serviços Técnicos de Atendimento e Suporte ( <i>Help Desk</i> )	Preço Fechado	Mensal, quando houver prestação do serviço pela Contratada, após aprovação do serviço pelo BNDES
	<b>MANUTENÇÃO</b> dos <b>APLICATIVOS</b>	Pontos de Função	Bimestral, através da evolução de cada <b>PROJETO</b> de manutenção

## 7. Direito de Propriedade

7.1. Todos os **PRODUTOS** e **ARTEFATOS** gerados como resultado da prestação de serviços pela Contratada, bem como a Base de Dados de Conhecimento especificada no *item 3.3.2.11*, serão de propriedade do BNDES, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte da Contratada.

## 8. Obrigações Especiais da Contratada

8.1. Além de outras obrigações estabelecidas neste *Anexo*, a Contratada, durante a vigência do Contrato, deverá:

8.1.1. Executar o **PROGRAMA** em conformidade com os planos P1, P2 e P3, e com o Manual de Identidade Visual (P4), definidos na Fase de Planejamento, especificada no *item 3.1*, deste *Anexo*, mantendo-os atualizados conforme *item 3.1.5.3*, deste *Anexo*, de acordo com a evolução do **PROGRAMA**, durante a vigência do Contrato, sem qualquer custo adicional para o BNDES.

8.1.2. Vincular-se, durante a execução dos serviços contratados, às disposições constantes dos planos P1, P2 e P3 e ao Manual de Identidade Visual (P4) entregues e aprovados, inclusive no caso de atualizações que venham a ser efetuadas nestes documentos.

8.1.3. Assegurar a alocação, para a execução do Contrato, de profissionais qualificados e em quantidades compatíveis com as disposições do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

8.1.4. Substituir, em um prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de comunicação do BNDES, qualquer integrante da equipe da Contratada que não estiver executando os serviços de forma adequada, por outro de mesma qualificação ou superior, conforme especificado nos itens 2.7.4 e 2.7.5 e de

acordo com os perfis mínimos indicados nos *subitens* dos *itens* 1.7 a 1.10, todos *itens* do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada.

8.1.5. Promover o repasse de conhecimento aos novos profissionais da Contratada, em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, com o objetivo de minimizar o prejuízo causado à continuidade e à qualidade dos serviços.

8.1.6. Prover aos seus profissionais, sem ônus adicional para o **BNDES**, os microcomputadores dotados dos *softwares* e todos os demais equipamentos necessários ao desempenho de suas atividades, observado o disposto nos *itens* 9.1.6 e 9.1.12, deste Anexo.

8.1.6.1. Assegurar que os microcomputadores providos aos seus profissionais, conforme disposto no *item* 8.1.6, deste Anexo, atendam, no mínimo, aos seguintes requisitos de segurança:

- a) Possuir *software* antivírus atualizado;
- b) Possuir *software anti-spyware* atualizado;
- c) Ser capaz de acessar redes protegidas por controle de acesso no padrão IEEE 802.1X;
- d) Ter instaladas todas as correções e atualizações de segurança disponibilizadas pelo fabricante do sistema operacional.

8.1.6.2. Realizar ajustes solicitados pelo BNDES sempre que for identificado que os requisitos de segurança não foram seguidos pela Contratada.

8.1.7. Utilizar as ferramentas Microsoft *Project* para controle de execução de **PROJETOS**, além das ferramentas de escritório do padrão *Microsoft Office* (*Word, Excel e PowerPoint*).

8.1.8. Prover os meios necessários para que seus profissionais realizem ligações telefônicas DDD ou DDI, sem ônus adicional para o **BNDES**. As ligações telefônicas DDD originadas nas **INSTALAÇÕES DO BNDES** para São Paulo, Brasília e Recife poderão ser feitas através das centrais telefônicas do BNDES.

8.1.9. Assegurar o nível mínimo de serviço e o cumprimento dos indicadores definidos no *item* 11, deste Anexo.

8.1.10. Realizar reuniões e entrevistas, tantas quantas forem julgadas necessárias pela Equipe de **PROJETO** do **BNDES**, a fim de bem elucidar todas as

questões relativas à execução dos serviços, bem como a transferência de conhecimento relacionada à metodologia de gerenciamento de **PROJETOS**.

- 8.1.11. Disponibilizar, caso o **BNDES** julgue necessário, suas dependências e seu ambiente de *hardware* e *software* para que sejam efetuadas análises e auditorias pelo **BNDES**.
- 8.1.12. Manter sigilo sobre quaisquer informações do **BNDES**, às quais venha a ter conhecimento ou acesso durante a vigência do Contrato.
- 8.1.13. Observar a Política Corporativa de Segurança de Informações do BNDES, a qual será disponibilizada em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato.
- 8.1.14. Entregar ao BNDES Termo de Confidencialidade, assinado por seu representante legal, bem como Termos de Confidencialidade assinados por cada um dos profissionais designados para a prestação de serviços ao BNDES. O *Anexo XVIII* contém a minuta do Termo de Confidencialidade.
- 8.1.15. Para os serviços previstos nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**, responsabilizar-se pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.
- 8.1.16. Dentre as tecnologias e as ferramentas descritas no *item 1.1*, do *Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*, adquirir e operacionalizar as ferramentas necessárias para o desenvolvimento dos **APLICATIVOS** e para a execução dos serviços, incluindo as versões “cliente”, sem quaisquer custos adicionais para o BNDES.
- 8.1.17. A Contratada deverá realizar ajustes nas suas estações de trabalho, sempre que for identificado que os padrões de segurança do BNDES não foram seguidos.

## **9. Obrigações Especiais do BNDES**

### **9.1. Caberá ao BNDES, durante a vigência do Contrato:**

- 9.1.1. Designar o Gestor do Contrato, nomeando-o quando da assinatura do Contrato, para ser o responsável pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do Contrato, juntamente com a Comissão de Recebimento a qual também será designada pelo BNDES, que permitirá a liquidação da despesa.

- 9.1.2. Acompanhar a execução dos serviços providos pela Contratada, por meio de mecanismos de controle baseados na metodologia de gestão de projetos adotada pelo BNDES, conforme *item 1.10 e subitens do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.
- 9.1.3. Alocar profissionais para acompanhar a implementação dos **APLICATIVOS** pela Contratada. Esta alocação deverá obedecer ao disposto nos cronogramas das Fases de Planejamento, Implantação de Processos de Negócio e Produção.
- 9.1.4. Avaliar os profissionais indicados pela Contratada para execução das atividades objeto do Contrato, reservando-se ao direito de:
- a) Rejeitar e solicitar a imediata substituição de qualquer profissional da Contratada que não atenda às exigências de perfil profissional mínimo para o **PROJETO**.
  - b) Solicitar a substituição pela Contratada, no prazo estabelecido no *item 8.1.4*, de qualquer profissional que não estiver executando os serviços de forma adequada.
- 9.1.5. Comunicar à Contratada as eventuais alterações na plataforma tecnológica prevista no *Anexo XIII – Projeto Básico: Plataforma Tecnológica*, nas normas, padrões, processos de TI e procedimentos, bem como estipular prazo para adequação pela Contratada.
- 9.1.6. Providenciar local adequado para instalação de quaisquer equipamentos de responsabilidade da Contratada (equipamentos da infraestrutura de telecomunicações, previstos no *item 4.3.3*, e microcomputadores dos profissionais da Contratada, previstos no *item 8.1.6*), que necessitem estar localizados nas dependências do **BNDES**, por necessidades específicas do **PROJETO**. Não caberá ao **BNDES**, entretanto, responsabilidade relativa a eventuais perdas e danos materiais aos referidos equipamentos.
- 9.1.7. Providenciar as instalações físicas para o desenvolvimento das atividades pela Contratada nas **INSTALAÇÕES DO BNDES**, descritas no *item 4.1*, deste *Anexo*, com mobiliário (mesas e cadeiras), infraestrutura de rede, ramais telefônicos, acesso a impressoras e seus suprimentos, de uso compartilhado com os empregados do **BNDES**.
- 9.1.8. A utilização dos ramais telefônicos e o acesso a Internet serão limitados, conforme *item 8.1.8*, e os termos de utilização destes recursos serão estabelecidos entre o BNDES e a Contratada antes do início da Fase de Planejamento do **PROGRAMA**.

- 9.1.9. Prover as instalações para realização de treinamento, dotadas de infraestrutura adequada, entendida como mobiliário (mesas e cadeiras), microcomputadores para os participantes e para o instrutor, *softwares*, pontos elétricos e lógicos, quadro branco, *flip chart* e *datashow*.
- 9.1.10. Arcar com as despesas relativas ao deslocamento, hospedagem e alimentação de seus empregados, para participação nas atividades de treinamento executadas pela Contratada.
- 9.1.11. Estabelecer, durante a elaboração do P1 – Plano de Trabalho, critérios de aceitação para cada **PRODUTO, ARTEFATO**, Relatório Mensal de Serviços Prestados ou PES (Plano de Execução de Serviços), conforme *alínea “c”*, do *item 3.1.1.1.4*.
- 9.1.12. O **BNDES** irá informar previamente à Contratada seus padrões de segurança, a fim de que as estações citadas no *item 8.1.6* possam ser adaptadas.
- 9.1.13. O BNDES deverá disponibilizar à Contratada, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de assinatura do Contrato:
- a) Cadernos com detalhamento dos **MACROPROCESSOS** de negócio já levantados e documentados pelo BNDES, conforme modelo contido no *Anexo VIII – Projeto Básico: Informações dos Cadernos de Processos*;
  - b) Estratégia de Treinamento e suas diretrizes;
  - c) Política Corporativa de Segurança da Informação;
  - d) Manual de Identidade Visual da Intranet do BNDES;
  - e) Padrões de Arquitetura de Infraestrutura para o Desenvolvimento dos **APLICATIVOS**;
  - f) **DEFINIÇÕES DE ARQUITETURA, PADRÕES e ARTEFATOS REUTILIZÁVEIS**, descritos no *Anexo VI – Projeto Básico: Requisitos de Arquitetura de Software*;
  - g) Painel de Controle de **GESTÃO DA MUDANÇA** da Jornada AGIR;
  - h) Plano de Comunicação e Gestão da Mudança da Jornada AGIR;
  - i) Planilha de Análise de Impacto da Mudança do BNDES;
  - j) Métricas de Gestão da Mudança; e
  - k) Rotinas e métricas de acompanhamento do Pós-Implantação de Processos implantados anteriormente.

## **10. Garantias**

### **10.1. Garantia contra Defeitos e Erros nos APLICATIVOS**

- 10.1.1. A Contratada deverá garantir, sem ônus adicional para o BNDES, os serviços realizados e a funcionalidade integral dos **APLICATIVOS**, incluindo a ocorrência de defeitos e a não conformidade aos padrões definidos pelo BNDES de acordo com o especificado no *Anexo VI – Projeto Básico: Requisitos de Arquitetura de Software*, durante 6 (seis) meses, contados a partir do fim da Operação Assistida de cada **APLICATIVO**.
- 10.1.2. Conforme previsto na *alínea “b”*, do *item 3.3.2.13.2.8*, a equipe de Garantia da Contratada será a responsável, durante o período de Garantia de cada **APLICATIVO**, pela resolução dos chamados de *Help Desk* de um **APLICATIVO** que tenham sido repassados pelo Nível 2 (Atendimento Especializado) ou diretamente pelo Nível 1 (Central de Atendimento).
- 10.1.3. Para a correção dos defeitos durante o período de garantia, a Contratada deverá respeitar os Níveis Mínimos de Serviço especificados no *item 11.4*, deste *Anexo*, cuja não observância ensejará a aplicação das penalidades previstas no *item 11.4.7*.
- 10.1.3.1. O horário típico de utilização dos **APLICATIVOS** pelos **USUÁRIOS** estará compreendido entre 09:00h e 20:00h nos dias úteis, sendo este o horário típico de execução da Garantia por parte da Contratada.
- 10.1.3.2. Mesmo fora do horário típico, descrito no subitem acima, a correção dos defeitos durante o período de garantia deverá respeitar os níveis mínimos de serviço especificados no *item 11.4*, deste *Anexo*.
- 10.1.3.3. A correção dos defeitos identificados fora do horário típico de utilização dos **APLICATIVOS** poderá demandar o comparecimento dos profissionais da Contratada às **INSTALAÇÕES DO BNDES**.
- 10.1.4. Caso um componente de *software* e/ou **ARTEFATO** sejam alterados pelo BNDES, ou por outra empresa por ele designada, a garantia cessará apenas para esses componentes de *software* e/ou **ARTEFATOS**.
- 10.1.5. A Contratada também deverá garantir os serviços de **MANUTENÇÃO (EVOLUTIVA e CORRETIVA)** por 6 (seis) meses após a Implantação no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO** dos mesmos. No caso dos serviços de Integração com **SISTEMAS LEGADOS**, por 6 (seis) meses após o fim da Operação Assistida.
- 10.2. Como parte integrante da garantia dos **APLICATIVOS**, a Contratada deverá realizar a transferência de conhecimento (*mentoring*) para os profissionais indicados pelo BNDES, nas tecnologias dos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**.

Este serviço deverá ser realizado nas **INSTALAÇÕES DO BNDES** durante 6 (seis) meses, contados a partir do início do período de garantia dos **APLICATIVOS**. Estes profissionais do BNDES serão responsáveis pela sustentação dos **APLICATIVOS**.

**10.3.** Os períodos de garantia dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS**, dos **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO** e dos serviços de Integração com **SISTEMAS LEGADOS** poderão sofrer aumento, caso a Contratada ofereça em sua proposta técnica garantia estendida de 2 (dois), 4 (quatro) ou 6 (seis) meses, conforme descrito no *item 2*, da tabela do *item 5.3*, do *Anexo XXII – Projeto Básico: Fatores de Pontuação Técnica*.

## **11. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**

### **11.1. Informações Gerais**

**11.1.1.** Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) têm como objetivo definir metas de qualidade e de prazos de atendimento a serem cumpridos pela Contratada. O BNDES avaliará a execução dos serviços por meio de Indicadores e Prazos para Resolução de Chamados.

**11.1.2.** O eventual descumprimento por parte da Contratada dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) a sujeitará às multas associadas a cada Indicador ou Prazo para Resolução de Chamados.

**11.1.2.1.** As multas somente não serão aplicadas nas hipóteses em que haja a apresentação de justificativas por parte da Contratada e desde que estas sejam consideradas razoáveis por parte do BNDES. As justificativas da Contratada deverão ser apresentadas no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação do BNDES.

**11.1.2.2.** As eventuais multas serão aplicadas pelo BNDES na fatura do mês subsequente ao da ocorrência do descumprimento pela Contratada dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

**11.1.3.** Em situações excepcionais, decorrentes de **DESASTRES** nas instalações da Contratada, o BNDES poderá tolerar, por até 48 (quarenta e oito) horas, o não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) relacionados aos serviços prejudicados pelo **DESASTRE**.

**11.1.4.** Durante o desenvolvimento do **PROJETO PILOTO**, descrito no *item 3.2.2.6*, o BNDES apurará os Indicadores previstos no *item 11.2*, entretanto, não

aplicará as multas associadas ao eventual descumprimento dos referidos Indicadores.

11.1.5. Ao fim do **PROJETO PILOTO** e/ou a cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato, o BNDES poderá avaliar os limites em vigor para os Indicadores definidos nos *itens 11.2 e 11.3*. Caberá ao BNDES a decisão pela eventual necessidade de alteração dos limites de desempenho, observado o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

## **11.2. Indicadores Relativos aos PROJETOS de Desenvolvimento dos APLICATIVOS e PROJETOS de MANUTENÇÃO**

11.2.1. Os Indicadores a seguir descritos são aplicáveis tanto para **PROJETOS** de Desenvolvimento de **APLICATIVOS** quanto para **PROJETOS** de **MANUTENÇÃO**. Os referidos **PROJETOS** deverão respeitar as diretrizes descritas no *Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

11.2.1.1. O BNDES utilizará arredondamento de duas casas decimais para o cálculo dos valores de todos os Indicadores.

### **11.2.2. Indicador de Cumprimento de Fase (ICPF)**

11.2.2.1. O objetivo do Indicador de Cumprimento de Fase (ICPF) é estabelecer um desempenho mínimo a ser atendido pela Contratada no que se refere ao cumprimento de prazos relativos às fases (Iniciação, Elaboração, Construção e Transição) dos **PROJETOS**.

11.2.2.2. O Indicador de Cumprimento de Fase (ICPF) será apurado e calculado bimestralmente pelo BNDES, para cada **PROJETO**, por meio do somatório das fases concluídas com atraso durante o referido período de apuração.

11.2.2.3. Para fins de apuração de atraso em conclusão de fase de um **PROJETO**, o BNDES comparará, para cada fase do **PROJETO**, a data de conclusão efetiva da fase, ou seja, a data do Recebimento Definitivo do **ARTEFATO** “Finalização de Iteração, Fase ou Projeto” (*item 2.3.29, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*), com a data planejada para o término da fase, contida no **ARTEFATO** “Plano do **PROJETO**” (*item 2.3, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*) .

11.2.2.3.1. O BNDES considerará que uma fase terá sido concluída com

atraso quando a diferença entre a data de conclusão efetiva da fase e a data planejada para o término da fase for igual ou superior a 10% (dez por cento) da duração, em dias, planejada para a respectiva fase.

11.2.2.4. A Contratada deverá ter como meta para o Indicador o valor zero, ou seja, atrasos no cumprimento dos prazos para conclusão das fases iguais ou superiores a 10% (dez por cento) estarão sujeitos à multa.

11.2.2.5. O valor da multa corresponderá a 0,5% (meio por cento) do valor total do **PROJETO** por fase em atraso e será descontada pelo BNDES na última fatura do **PROJETO**.

### 11.2.3. Indicador de Reprovações de Artefatos (IRA)

11.2.3.1. O objetivo do Indicador de Reprovações de Artefatos (IRA) é mensurar a quantidade de reprovações pelo BNDES dos **ARTEFATOS** produzidos pela Contratada.

11.2.3.2. O BNDES apurará, bimestralmente, o número de **ARTEFATOS** reprovados para cada **PROJETO**. A lista de **ARTEFATOS** mínimos exigidos da Contratada para cada **PROJETO** está descrita no *item 2.3, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

11.2.3.3. Durante a Fase de Planejamento, quando o Processo de Desenvolvimento dos **APLICATIVOS** estiver definido no P1 – Plano de Trabalho, serão atribuídos pelo BNDES, para cada **ARTEFATO**, graus de relevância que variarão de 1 (mais relevante) a 3 (menos relevante).

11.2.3.4. O Indicador de Reprovações de Artefatos (IRA) será calculado pelo BNDES, para cada grupo de **ARTEFATOS** distinguido pelo grau de relevância, como a razão entre o número de **ARTEFATOS** reprovados e o número total de **ARTEFATOS** produzidos no período de apuração para cada **PROJETO** em execução.

11.2.3.5. A Contratada estará sujeita à multa no caso de descumprimento das seguintes metas para o Indicador:

- a) Artefatos de grau 1: o valor do Indicador deverá ser menor ou igual a 10% (dez por cento).
- b) Artefatos de grau 2: o valor do Indicador deverá ser menor ou igual a 20% (vinte por cento).
- c) Artefatos de grau 3: o valor do Indicador deverá ser menor ou igual a 30% (trinta por cento).

11.2.3.6. O valor da multa corresponderá a 2% (dois por cento) do valor total da fatura apresentada ao BNDES pelas iterações concluídas do **PROJETO** no período de apuração. As regras de pagamento por **ITERAÇÃO** concluída estão descritas no *item 6.2.2.5 e seus subitens*.

#### 11.2.4. Indicador de Reincidência de Reprovações de Artefatos (IRRA)

11.2.4.1. O objetivo do Indicador de Reincidência de Reprovações de Artefatos (IRRA) é evitar que os **ARTEFATOS** produzidos pela Contratada sejam novamente reprovados pelo BNDES após a primeira reprovação, ou seja, verificar se a Contratada toma medidas efetivas para corrigir os **ARTEFATOS** reprovados pelo BNDES.

11.2.4.2. O BNDES apurará, bimestralmente, o número de reincidências de reprovação de **ARTEFATOS** para cada **PROJETO**, ou seja, o número de vezes que os **ARTEFATOS** tiverem sido reprovados pelo BNDES após a primeira reprovação. A lista de **ARTEFATOS** mínimos exigidos da Contratada está descrita no *item 2.3, do Anexo IV – Projeto Básico: Processo de Desenvolvimento de Projetos*.

11.2.4.3. O Indicador de Reincidência de Reprovações de Artefatos (IRRA) será calculado pelo BNDES como a razão entre o somatório do número de reincidências de reprovação de cada **ARTEFATO** e o número total de **ARTEFATOS** reprovados no período de apuração para cada **PROJETO** em execução.

11.2.4.4. A Contratada deverá ter como meta para o Indicador um valor igual ou inferior a 10% (dez por cento).

11.2.4.5. No caso de descumprimento da meta do Indicador, a Contratada estará sujeita à multa, cujo valor corresponderá a 1% (um por cento) do valor da fatura total apresentada ao BNDES pelas iterações concluídas do **PROJETO** no período de medição.

#### 11.2.5. Indicador de Defeitos no Aplicativo (IDA)

11.2.5.1. O objetivo do Indicador de Defeitos no Aplicativo (IDA) é definir o limite máximo aceitável pelo BNDES para a quantidade de defeitos encontrados nos **APLICATIVOS** entregues pela Contratada.

11.2.5.2. O Indicador de Defeitos no Aplicativo (IDA) será apurado pelo BNDES durante a atividade de homologação pelos **USUÁRIOS** e durante o período de operação assistida e de garantia de cada **PROJETO**.

11.2.5.3. O Indicador de Defeitos no Aplicativo (IDA) será calculado pelo BNDES como a razão entre o número acumulado de defeitos encontrados para cada **APLICATIVO** durante o período de apuração e o número total de Pontos de Função do respectivo **APLICATIVO** implantado.

11.2.5.4. A Contratada deverá ter como meta para o Indicador os seguintes valores:

- a) **PROJETOS** com mais de 1.000 (um mil) Pontos de Função: o valor do Indicador deverá ser menor ou igual a 0,05, ou seja, 5 erros a cada 100 (cem) Pontos de Função.
- b) **PROJETOS** com menos de 1.000 (um mil) Pontos de Função: o valor do Indicador deverá ser menor ou igual a 0,03.

11.2.5.5. No caso de descumprimento da meta do Indicador, a Contratada estará sujeita à multa, cujo valor corresponderá a 3% (três por cento) do valor total do **PROJETO** e será descontada pelo BNDES na última fatura do **PROJETO**. Caso o descumprimento da meta ocorra durante o período de garantia do **APLICATIVO**, o valor da multa será descontado nos pagamentos futuros devidos pelo BNDES à Contratada, relativos a outros **PROJETOS** ou ao pagamento mensal pelo serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*).

11.2.6. Quadro resumo com as metas dos Indicadores relativos ao Desenvolvimento dos **APLICATIVOS** e as respectivas multas para o caso de descumprimento das metas por parte da Contratada:

Indicador	Período de Apuração	Metas		Multa
ICPF	Bimestral, calculado para cada <b>PROJETO</b> .	ICPF = 0		0,5% do valor total do <b>PROJETO</b> de <b>APLICATIVO</b> ou de <b>MANUTENÇÃO</b> , por fase em atraso.
IRA	Bimestral, calculado para cada <b>PROJETO</b> .	Grau 1	IRA $\leq$ 10%	2% do valor total da fatura apresentada ao BNDES pelas iterações concluídas do <b>PROJETO</b> de <b>APLICATIVO</b> ou de <b>MANUTENÇÃO</b> , no período de apuração.
		Grau 2	IRA $\leq$ 20%	
		Grau 3	IRA $\leq$ 30%	

IRRA	Bimestral, calculado para cada <b>PROJETO</b> .	IRRA $\leq 10\%$		1% do valor da fatura total apresentada ao BNDES pelas iterações concluídas do <b>PROJETO</b> de <b>APLICATIVO</b> ou de <b>MANUTENÇÃO</b> , no período de medição.
IDA	Bimestral, calculado para cada <b>PROJETO</b> .	Projetos com mais de 1000 PF	IDA $\leq 0,05$	3% do valor total do <b>PROJETO</b> de <b>APLICATIVO</b> ou de <b>MANUTENÇÃO</b> .
		Projetos com menos de 1000 PF	IDA $\leq 0,03$	

### 11.3. Indicadores Relativos ao Atendimento e Suporte (*Help Desk*)

#### 11.3.1. Indicador de Presteza no Atendimento (IPA)

11.3.1.1. O objetivo do Indicador de Presteza no Atendimento (IPA) é estabelecer um desempenho mínimo a ser atendido pela Contratada no que se refere ao pronto atendimento dos chamados de *Help Desk*.

11.3.1.2. A Contratada deverá gerar o Indicador a partir da base de dados de seu sistema gerenciador de *Help Desk*, descrito no item 3.3.2.14, deste Anexo. Será reservado ao BNDES, no entanto, o direito de auditar, sempre que julgar necessário, a referida base de dados para confirmação dos valores utilizados para calcular o Indicador em questão.

11.3.1.3. O Indicador será calculado mensalmente pela Contratada como a razão entre a quantidade de ligações atendidas em até 30 (trinta) segundos e a quantidade total de ligações recebidas no mês.

11.3.1.4. A Contratada deverá ter como meta para o Indicador valores iguais ou superiores a 90% (noventa por cento).

11.3.1.5. No caso de descumprimento da meta do Indicador, a Contratada estará sujeita à multa de 4% (quatro por cento) do valor mensal do serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*).

#### 11.3.2. Indicador de Abandono de Chamado (IAC)

11.3.2.1. O objetivo do Indicador de Abandono de Chamado (IAC) é avaliar a quantidade de **USUÁRIOS** que desistem de registrar um chamado em razão do tempo de espera pelo início do atendimento.

11.3.2.2. A Contratada deverá gerar o Indicador a partir da base de dados de seu sistema gerenciador de *Help Desk*, descrito no *item 3.3.2.14*, deste *Anexo*. Será reservado ao BNDES, no entanto, o direito de auditar, sempre que julgar necessário, a referida base de dados para confirmação dos valores utilizados para calcular o Indicador em questão.

11.3.2.3. O Indicador de Abandono de Chamado (IAC) será calculado mensalmente pela Contratada como a razão entre a quantidade de ligações abandonadas e a quantidade total de ligações recebidas no mês.

11.3.2.4. A Contratada deverá ter como meta para o Indicador valores inferiores a 5% (cinco por cento).

11.3.2.5. No caso de descumprimento da meta do Indicador, a Contratada estará sujeita à multa de 4% (quatro por cento) do valor mensal do serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*).

### 11.3.3. Indicador de Resolução Imediata de Chamados (IRIC)

11.3.3.1. O objetivo do Indicador de Resolução Imediata de Chamados (IRIC) é avaliar a eficiência do atendimento de Nível 1 na resolução dos chamados, sem a necessidade de repasse para o atendimento de Nível 2. Por via indireta, o Indicador servirá para avaliar a qualidade dos *scripts* de atendimento elaborados pela Equipe da Contratada.

11.3.3.2. A Contratada deverá gerar o Indicador a partir da base de dados de seu sistema gerenciador de *Help Desk*, descrito no *item 3.3.2.14*, deste *Anexo*. Será reservado ao BNDES, no entanto, o direito de auditar, sempre que julgar necessário, a referida base de dados para confirmação dos valores utilizados para calcular o Indicador em questão.

11.3.3.3. O Indicador de Resolução Imediata de Chamados (IRIC) será calculado mensalmente como a razão entre a quantidade de ligações resolvidas pela equipe Nível 1 em até 20 (vinte) minutos e a quantidade total de ligações recebidas no mês.

11.3.3.4. A Contratada deverá ter como meta para o Indicador valores iguais ou superiores a 80% (oitenta por cento).

11.3.3.5. No caso de descumprimento da meta do Indicador, a Contratada estará sujeita à multa de 2% (dois por cento) do valor mensal do serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*).

11.3.4. Quadro resumo com as metas dos Indicadores relativos ao Atendimento e Suporte (*Help Desk*) e as respectivas multas para o caso de descumprimento das metas por parte da Contratada:

Indicador	Período de Apuração	Metas	Multa
IPA	Mensal	IPA $\geq$ 90%	4% do valor mensal do serviço
IAC	Mensal	IAC $<$ 5%	4% do valor mensal do serviço
IRIC	Mensal	IRIC $\geq$ 80%	2% do valor mensal do serviço

#### 11.4. Prazos para Resolução de Chamados

11.4.1. Durante os períodos de Operação Assistida e Garantia dos **APLICATIVOS**, deverão ser observados os seguintes Níveis Mínimos de Serviço, no que se refere ao prazo para a resolução de chamados, de acordo com a sua severidade:

- SEVERIDADE 1 – O uso em produção do **APLICATIVO** é paralisado ou fica severamente impactado, impedindo o processo de negócios e ocasionando perdas financeiras ou comprometimento da imagem do BNDES. Neste caso, a operação passa a ser crítica para o negócio e não existe nenhuma alternativa para os **USUÁRIOS** efetuarem o trabalho, ou seja, a situação constitui uma emergência. Os **INCIDENTES** com severidade 1 incluem, sem se restringir, a ocorrência de erros nas funcionalidades dos **APLICATIVOS**, de modo a tornar a sua operação indisponível, com consequente interrupção dos processos de negócio. O prazo de resolução pela Contratada dos **INCIDENTES** deste nível de severidade deverá ser de até 4 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado.
- SEVERIDADE 2 – Ocorrência de **INCIDENTE** severo que gere impacto no processo de negócio, ocasionando perdas financeiras ou comprometimento da imagem do BNDES. O **INCIDENTE** causa uma grave perda do potencial operacional dos **APLICATIVOS** e/ou um processo crítico de um determinado **MACROPROCESSO** é paralisado totalmente em sua operação (os processos de negócio críticos serão definidos pelo BNDES durante a fase de planejamento, conforme prevista na alínea “g”, do item 3.1.1.1.4). Nestes casos, mesmo que não esteja disponível para os **USUÁRIOS** nenhuma solução alternativa, a

operação dos **APLICATIVOS** pode continuar de modo restrito. O prazo de resolução pela Contratada dos **INCIDENTES** deste nível de severidade deverá ser de até 8 (oito) horas corridas após a abertura do chamado.

- SEVERIDADE 3 – Ocorrência de **INCIDENTE** relacionado a uma funcionalidade de um **APLICATIVO** causando dificuldades para os **USUÁRIOS** efetuarem normalmente suas atividades, embora existam alternativas paliativas para a execução das tarefas. As dificuldades resultantes da ocorrência do **INCIDENTE** podem resultar em redução da produtividade dos **USUÁRIOS**, porém não afeta benefícios ou receitas monetárias. O prazo de resolução pela Contratada dos **INCIDENTES** deste nível de severidade deverá ser de até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado. Caso o chamado seja aberto fora do horário típico de utilização dos **APLICATIVOS** (das 9:00h às 20:00h), o prazo para a resolução do **INCIDENTE** será contado a partir da primeira hora do horário típico de utilização.
- SEVERIDADE 4 – Os chamados não são identificados como **INCIDENTES**. Podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à documentação dos **APLICATIVOS**. O prazo de resolução pela Contratada dos chamados deste nível de severidade deverá ser de até 72 (setenta e duas) horas corridas após a abertura do chamado. Caso o chamado seja aberto fora do horário típico de utilização dos **APLICATIVOS** (das 9:00h às 20:00h), o prazo para a resolução do **INCIDENTE** será contado a partir da primeira hora do horário típico de utilização.

11.4.2. Quadro Resumo com os prazos para resolução dos **INCIDENTES** de acordo com o seu grau de severidade:

Grau de Severidade	Prazo para Resolução
Severidade 1	4 (quatro) horas corridas após a abertura do chamado de suporte técnico
Severidade 2	8 (oito) horas corridas após a abertura do chamado de suporte técnico
Severidade 3	24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado
Severidade 4	72 (setenta e duas) horas corridas após a abertura do chamado

11.4.3. A Contratada deverá atender os Prazos para Resolução de **INCIDENTES** durante o período de Operação Assistida e de Garantia com relação a todos os chamados. Para o caso dos **APLICATIVOS** que estiverem fora do período

de Operação Assistida e de Garantia, os respectivos chamados relativos a **INCIDENTES** que não puderem ser resolvidos pela Equipe de Atendimento e Suporte (Níveis 1 e 2) deverão ser repassados para a equipe do BNDES em, no máximo, 1 (uma) hora.

11.4.4. Os Prazos para Resolução de **INCIDENTES** previstos nos Níveis Mínimos de Serviço consideram a possibilidade de adoção, pela Contratada, de uma solução paliativa para o problema que causou o **INCIDENTE**, desde que devidamente justificada pela Contratada, condicionada à aceitação pelo BNDES.

11.4.5. No caso de adoção pela Contratada de uma solução paliativa para o problema ocorrido, a solução definitiva para o problema deverá ser dada em até 72 (setenta e duas) horas corridas da abertura do chamado.

11.4.6. Será reservado ao BNDES o direito de auditar, sempre que julgar necessário, a base de dados do “Sistema Gerenciador de *Help Desk*” da Contratada, com o intuito de validar os Graus de Severidade atribuídos aos chamados pela Contratada. Caso o BNDES julgue que algum chamado teve seu Grau de Severidade atribuído equivocadamente, a Contratada deverá apresentar uma justificativa para sua classificação de severidade do problema. Essa avaliação do BNDES poderá ocorrer durante ou após a finalização do chamado.

11.4.7. No caso de descumprimento dos Prazos de Resolução dos Problemas, a Contratada estará sujeita às seguintes multas:

Grau de Severidade	Multa
Severidade 1	0,2% do valor mensal do serviço de Atendimento e Suporte para cada chamado em atraso.
Severidade 2	
Severidade 3	0,05% do valor mensal do serviço Atendimento e Suporte para cada chamado em atraso.
Severidade 4	

## 12. Penalidades

### 12.1. Penalidades Relativas à Fase de Planejamento

12.1.1. Se a Contratada, por motivos alheios ao BNDES, não cumprir o prazo definido no *item 3.1* para a entrega dos **PRODUTOS** Plano de Trabalho (**P1**), Plano de Comunicação do **PROGRAMA** e **GESTÃO DA MUDANÇA** (**P2**), Plano de Treinamento Global (**P3**) e Ampliação do Manual de Identidade Visual (**P4**), estará sujeita às multas definidas abaixo, para cada **PRODUTO** em atraso:

Número de dias de atraso	Multa
De 1 a 15 dias de atraso	Advertência.
De 15 a 30 dias de atraso	10% (dez por cento) do valor do produto.
Mais de 30 dias de atraso	30% (trinta por cento) do valor do produto.

## 12.2. Penalidades Relativas às Especificações Técnicas

12.2.1. Para a solução sistematizada de acompanhamento de **PROJETOS** descrita no *item 3.2.2.5.4*, na hipótese de a Contratada deixar de fornecer as funcionalidades e as informações mínimas requeridas nas alíneas do referido item, ficará sujeita à aplicação de multa mensal até que todas as funcionalidades e as informações requeridas pelo BNDES estejam presentes na solução. O valor da multa corresponderá a 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor correspondente ao somatório dos valores dos **PROJETOS** de **APLICATIVOS** em execução no mês. Ou seja, o valor da multa é variável e será tão maior quanto maior o número de **PROJETOS** de **APLICATIVOS** em execução, sem o apoio integral da solução sistematizada.

12.2.2. A Contratada ficará também sujeita à aplicação de multa, cujo valor corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço de Atendimento e Suporte (*Help Desk*), no caso de ocorrência de qualquer uma das seguintes hipóteses:

- Deixar de fornecer o acesso ao BNDES via Internet à Base de Dados de Conhecimento, com as soluções adotadas pelas equipes de atendimento e suporte, conforme especificado no *item 3.3.2.11*.
- Deixar de elaborar, manter ou disponibilizar na *Intranet* do BNDES um sítio com dicas e soluções sobre os **APLICATIVOS**, conforme especificado no *item 3.3.2.12*.
- Deixar de oferecer ou de atender as especificações da interface gráfica com o **USUÁRIO**, definidas no *item 3.3.2.13.1.5*, para o Sistema Gerenciador de *Help Desk*.
- Deixar de oferecer as funcionalidades do Sistema Gerenciador de *Help Desk*, previstas nos *itens 3.3.2.14.2* e *3.3.2.14.3*.

## 12.3. Penalidades Relativas à Inadequação da Equipe da Contratada

12.3.1. Na hipótese de a Contratada apresentar um currículo que não esteja de acordo com os requisitos mínimos para o perfil do profissional (descritos no *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*), ficará sujeita à aplicação de multa de até 0,001% (zero vírgula zero zero um por cento) do valor total do Contrato por currículo inadequado.

### 13. Valor Estimado

**13.1.** O valor total estimado da presente Licitação é de R\$ 128.752.772,45 (cento e vinte e oito milhões, setecentos e cinquenta e dois mil, setecentos e setenta e dois reais e quarenta e cinco centavos), de acordo com a média das respostas à pesquisa de mercado.

### 13.2. Planilha de Cotação

Item	Valor Estimado
Prestação de serviços de Planejamento do <b>PROGRAMA</b>	R\$ 2.558.112,46
Prestação dos serviços de <b>GESTÃO DA MUDANÇA</b> organizacional	R\$ 22.390.305,09
Prestação dos serviços de desenvolvimento de <b>APLICATIVOS</b>	R\$ 66.072.224,83
Banco de Pontos de Função para serviços de integração com <b>SISTEMAS LEGADOS</b>	R\$ 12.287.088,00
Banco de Horas para serviços de consultoria em processos de negócio	R\$ 1.150.797,06
Prestação de serviços de atendimento e suporte ( <i>Help Desk</i> )	R\$ 7.277.352,17
Banco de Pontos de Função para serviços de <b>MANUTENÇÃO EVOLUTIVA</b> e <b>CORRETIVA</b> dos <b>APLICATIVOS</b>	R\$ 16.728.876,28
Despesas de Viagens	R\$ 288.016,56
<b>Total</b>	<b>R\$ 128.752.772,45</b>

### 14. Rubrica Orçamentária

**14.1.** As rubricas orçamentárias aplicáveis ao objeto deste Edital são:

- Para o pagamento referente ao serviço de planejamento do **PROGRAMA**: rubrica nº **3141.81.18.02-7-GIR** (Assessoria Técnica TI);
- Para o pagamento referente aos serviços de **GESTÃO DA MUDANÇA** organizacional: rubrica nº **3141.81.18.01-9-GIR** (Assessoria Técnica);
- Para o pagamento referente aos serviços de desenvolvimento de **APLICATIVOS**: rubrica nº **3141.81.18.02-7-GIR** (Assessoria Técnica TI);
- Para o pagamento eventual de serviços executados por meio de Banco de Pontos de Função para integração com **SISTEMAS LEGADOS**: rubrica nº **3141.81.18.02-7-GIR** (Assessoria Técnica TI);
- Para o pagamento eventual de serviços executados por meio de Banco de Horas para serviços de consultoria em processos de negócio: rubrica nº **3141.81.18.01-9-GIR** (Assessoria Técnica);

- f) Para o pagamento referente aos serviços de atendimento e suporte: rubrica nº **3141.81.10.01-8-GIR** (Manutenção de *Software* - Suporte);
- g) Para o pagamento eventual de serviços executados por meio de Banco de Pontos de Função para **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA e CORRETIVA dos APLICATIVOS**: rubrica nº **3141.81.10.01-8-GIR** (Manutenção de *Software* - Suporte);
- h) Para o pagamento eventual de despesas de viagens, por meio de reembolso: rubricas nº **3141.21.01.00-9** (Viagens Nacionais – Passagens) e nº **3141.21.04.11-3** (Viagens Nacionais – Hospedagem).

## 15. Prazo de Vigência Contratual

- 15.1. O Contrato terá duração de 48 (quarenta e oito) meses, distribuídos conforme as Fases indicadas nos *itens 2.1, 2.4.5.1 e 2.4.5.2*, deste *Anexo*.

## 16. Gestor do Contrato

- 16.1. O Gestor do Contrato, responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato a ser firmado, representando o BNDES junto à Contratada, será o Chefe do Departamento de Arquitetura de Tecnologia da Informação do Projeto AGIR (AGIR/DEARQ).

## 17. Informações que Devem Constar no Edital

### 17.1. Participação na Licitação

- 17.1.1. Poderão participar da licitação as empresas legalmente constituídas no país ou estrangeiras estabelecidas no Brasil, de forma isolada ou em consórcio.

17.1.1.1. Uma mesma empresa não poderá participar de mais de um consórcio, tampouco apresentar proposta isoladamente, caso já esteja participando de consórcio constituído especificamente para participação no presente processo licitatório.

- 17.1.2. Os Licitantes deverão, obrigatoriamente, vistoriar as **INSTALAÇÕES DO BNDES**, com o objetivo de avaliar as condições da execução e esclarecer dúvidas inerentes ao objeto deste certame, para a adequada formulação da proposta.

17.1.2.1. Até 5 (cinco) dias corridos antes da data da sessão pública de entrega dos envelopes, indicada no preâmbulo do Edital, os Licitantes deverão, obrigatoriamente, visitar as dependências do BNDES, no horário de

funcionamento das 9h00 às 17h30, a fim de conhecer previamente o local da execução dos serviços.

17.1.2.2. A vistoria deverá ser agendada com o BNDES, com antecedência, pelos telefones **(21) 2172-8242** ou **(21) 2172-7849**.

17.1.2.3. Durante a vistoria, os Licitantes serão acompanhados por empregado do BNDES, sendo que, ao término da mesma, será emitido o respectivo Atestado de Vistoria, conforme modelo 04, apresentado no *Anexo XVII – Modelos de Declarações e Atestados*.

## **17.2. Documentação de Habilitação: Qualificação Técnica**

17.2.1. Apresentação de atestado de capacidade técnica, conforme modelo 05a (com a opção “Desenvolvimento de SISTEMAS TRANSACIONAIS” assinalada), apresentado no *Anexo XVII – Modelos de Declarações e Atestados*, emitido por pessoa jurídica do direito público ou privado, comprovando experiência do Licitante na prestação de serviços de desenvolvimento de **SISTEMA TRANSACIONAL**. Para fins de comprovação da experiência, serão exigidos os seguintes requisitos:

17.2.1.1. O atestado apresentado deverá se referir a **PROJETO** de desenvolvimento de **SISTEMA TRANSACIONAL** com **TAMANHO FUNCIONAL** mínimo de 500 (quinhentos) Pontos de Função ou volume mínimo equivalente a 7.500 (sete mil e quinhentas) homens-hora. Para a derivação do volume de homens-hora, foi considerada uma produtividade de 15 (quinze) horas por Ponto de Função.

17.2.1.2. Os valores de referência acima utilizados pelo BNDES correspondem à metade do tamanho médio estimado de um **PROJETO de APLICATIVO TRANSACIONAL** do **PROGRAMA**.

17.2.1.3. Será aceito atestado relativo a Contrato encerrado ou em andamento, desde que o desenvolvimento do sistema considerado no atestado já tenha sido concluído, com o respectivo sistema em efetiva operação no **AMBIENTE DE PRODUÇÃO**, em data anterior à da entrega dos envelopes pelo Licitante na presente Licitação.

17.2.1.4. Apenas será admitido atestado emitido em que o Licitante ou qualquer das empresas integrantes do consórcio, sede ou filial, tenha sido a empresa responsável pela prestação dos serviços atestados.

17.2.1.5. Não será admitido atestado em que outra(s) empresa(s) do grupo econômico do Licitante, que não conste(m) como Licitante, tenha(m) prestado os serviços indicados.

17.2.1.6. Não será admitido atestado emitido por Atestante que seja empresa integrante do consórcio Licitante ou que seja empresa do mesmo grupo econômico do Licitante ou de qualquer empresa integrante do consórcio.

17.2.2. Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, conforme modelo 05b, apresentado no *Anexo XVII – Modelos de Declarações e Atestados*, emitido(s) por pessoa jurídica do direito público ou privado, comprovando experiência do Licitante na prestação de serviços de **GESTÃO DA MUDANÇA**. O escopo do serviço de **GESTÃO DE MUDANÇA** a que se refere o atestado deverá possuir similaridade com o requerido pelo **BNDES**. O atestado deverá mencionar as atividades executadas e os produtos elaborados no Contrato em questão. O BNDES irá verificar se essas atividades e produtos são caracterizados como semelhantes às atividades e **PRODUTOS** previstos no *item 3.2.1*, deste *Anexo*. Para fins de caracterização da similaridade, serão exigidos os seguintes requisitos:

17.2.2.1. O(s) atestado(s) apresentados deverá(ão) se referir a serviços prestados de **GESTÃO DA MUDANÇA** visando à implantação de novos processos de negócio para um mínimo de 50 (cinquenta) **PROFISSIONAIS IMPACTADOS**.

17.2.2.1.1. O escopo do(s) atestado(s) apresentado(s) não poderá se limitar à prestação de serviços de treinamento.

17.2.2.2. O(s) atestados(s) deverá(ão) mencionar as atividades que tiveram como objetivo minimizar o impacto da mudança decorrente da implantação de novos processos de negócio.

17.2.2.3. Será aceito atestado relativo a Contrato encerrado ou em andamento, desde que os processos de negócio envolvidos nos serviços de **GESTÃO DA MUDANÇA** já tenham sido efetivamente implantados e tenham afetado, no mínimo, o quantitativo de profissionais indicado no *item 17.2.2.1*, em data anterior à da entrega dos envelopes pelo Licitante na presente Licitação.

17.2.2.4. Apenas será admitido atestado emitido em que o Licitante ou qualquer das empresas integrantes do consórcio, sede ou filial, tenha sido a empresa responsável pela prestação dos serviços atestados.

17.2.2.5. Não será admitido atestado em que outra(s) empresa(s) do grupo econômico do Licitante, que não conste(m) como Licitante, tenha(m) prestado os serviços indicados.

17.2.2.6. Não será admitido atestado emitido por Atestante que seja empresa integrante do consórcio Licitante ou que seja empresa do mesmo grupo econômico do Licitante ou de qualquer empresa integrante do consórcio.

17.2.3. Apresentação de atestado de capacidade técnica, conforme modelo 05d, apresentado no *Anexo XVII – Modelos de Declarações e Atestados*, emitido por pessoa jurídica do direito público ou privado, comprovando experiência do Licitante na prestação de serviços de atendimento e suporte (*Help Desk*) a **APLICATIVOS**. O escopo do serviço de atendimento e suporte a usuários (*Help Desk*) de **APLICATIVOS** a que se refere o atestado deverá possuir similaridade com o requerido pelo **BNDES**. Essa similaridade deverá ser destacada no atestado, por meio do detalhamento das atividades executadas, tendo como referência o escopo deste serviço, apresentado no *item 3.3.2*, deste *Anexo*, respeitadas as devidas particularidades de cada um dos projetos atestados. Não serão aceitos atestados que se refiram meramente a atendimento e suporte relacionados a microinformática, a ferramentas de automação de escritório ou a infraestrutura de TI. Para fins de caracterização da similaridade, serão exigidos os seguintes requisitos:

17.2.3.1. O atestado apresentado deverá se referir a serviços executados de atendimento e suporte para um mínimo de 120 (cento e vinte) usuários.

17.2.3.1.1. O número mínimo de 120 (cento e vinte) usuários exigido para comprovar a experiência do **LICITANTE** em serviços executados de atendimento e suporte (*Help Desk*) de **APLICATIVOS** é razoável, pois corresponde à, aproximadamente, metade do número de usuários exigido na pontuação técnica para serviços executados de atendimento e suporte a sistemas e cerca de 5% (cinco por cento) do total de empregados do **BNDES** que serão usuários dos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**.

17.2.3.2. Será aceito atestado relativo a Contrato encerrado ou em andamento, desde que os serviços de *Help Desk* já tenham sido efetivamente iniciados e atendam a, no mínimo, o quantitativo de usuários indicado no *item 17.2.3.1*, em data anterior à da entrega dos envelopes pelo Licitante na presente Licitação.

17.2.3.3. Apenas será admitido atestado emitido em que o Licitante ou qualquer das empresas integrantes do consórcio, sede ou filial, tenha sido a empresa responsável pela prestação dos serviços atestados.

17.2.3.4. Não será admitido atestado em que outra(s) empresa(s) do grupo econômico do Licitante, que não conste(m) como Licitante, tenha(m) prestado os serviços indicados.

17.2.3.5. Não será admitido atestado emitido por Atestante que seja empresa integrante do consórcio Licitante ou que seja empresa do mesmo grupo econômico do Licitante ou de qualquer empresa integrante do consórcio.

17.2.4. Os atestados indicados nos *itens 17.2.1 a 17.2.3* deverão ser apresentados em papel timbrado da empresa Atestante, contendo as seguintes informações:

- a) CNPJ e nome comercial da empresa Atestante;
- b) Descrição geral dos serviços prestados;
- c) Data de início da prestação dos serviços;
- d) Data de término da prestação dos serviços, em caso de Contrato já encerrado, ou indicação da data prevista para encerramento;
- e) Descrição do escopo dos serviços prestados pelo Licitante, contendo, no mínimo:
  - i. Para comprovação do *item 17.2.1*, o(s) atestado(s) apresentado(s) deverão apresentar o **TAMANHO FUNCIONAL** dos sistemas ou o total de homens-hora gastos em sua implementação.
  - ii. Para comprovação do *item 17.2.2*, o(s) atestado(s) apresentado(s) deverão conter a relação das atividades e produtos executados, bem como a quantidade de **PROFISSIONAIS IMPACTADOS**.
  - iii. Para comprovação do *item 17.2.3*, o(s) atestado(s) apresentado(s) deverão conter a quantidade de usuários abrangidos pelo serviço de *Help Desk*, com indicação dos sistemas que foram objeto de atendimento e suporte.
  - iv. Os atestados apresentados deverão conter dados que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua similaridade com o objeto ora licitado, nos termos do inciso II, do art. 30, da Lei 8.666/93;
- f) CNPJ e nome(s) da(s) empresa(s) contratada(s) pelo Atestante para a execução do **PROJETO**, com a indicação da parcela de serviço que coube ao Licitante;
- g) Nome, cargo/função, telefone e e-mail de pessoa de contato por parte da empresa Atestante;

- h) Data da emissão do atestado;
- i) Assinatura da pessoa de contato por parte da empresa Atestante.

17.2.5. Apresentação de Declaração, emitida pelo Licitante, conforme modelo 01, apresentado no *Anexo XVII – Modelos de Declarações e Atestados*, de que dispõe ou disporá de estruturas próprias para execução das atividades de codificação (visando ao desenvolvimento e à **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA** dos **APLICATIVOS**), e para prestação de serviço de suporte técnico (*Help Desk* – atendimento de 1º nível), de acordo com as definições mínimas do BNDES, apresentadas neste *Anexo*.

17.2.6. Apresentação de Atestado de Vistoria, emitido pelo Licitante e devidamente assinado pelo BNDES, conforme modelo 04, apresentado no *Anexo XVII – Modelos de Declarações e Atestados* e informações constantes do item 17.1.2 e *subitens*.

17.2.7. Apresentação de Declaração, emitida pelo Licitante, conforme modelo 03, constante do *Anexo XVII – Modelos de Declarações e Atestados*, de que o Licitante dispõe ou disporá de profissionais em quantidade compatível com as necessidades do **PROGRAMA** e com as qualificações mínimas dos perfis descritos dos itens 1.7 a 1.10, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

## 18. Proposta Técnica

18.1. A Proposta Técnica deverá ser apresentada em 1 (uma) via, em papel timbrado do Licitante, redigida em Português do Brasil, admitindo-se, tão somente, as expressões técnicas de uso corrente em língua estrangeira, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada e assinada na última folha e rubricada nas demais pelo representante legal ou procurador do Licitante.

18.2. A proposta técnica deverá conter as seguintes informações:

- a) Apresentação, em conformidade com o *Anexo XXII – Projeto Básico: Fatores de Pontuação Técnica*, das tabelas constantes do *Anexo XXIII – Planilhas de Pontuação Técnica*, devidamente preenchidas, conforme instruções constantes no referido *Anexo*, e acompanhada da documentação necessária para fins de comprovação da pontuação pretendida.
- b) Nomeação do profissional que atuará como Executivo do **PROGRAMA**, com apresentação dos documentos comprobatórios do perfil indicado no *subitem 1.7.2*, do *Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*, bem como dos documentos comprobatórios da pontuação pretendida.

- i. Por documentação comprobatória, entende-se currículos, declarações de capacidade técnica e certificados.
- c) Apresentação de Declaração de Garantia, conforme modelo 02, constante do *Anexo XVII – Modelos de Declarações e Atestados*, com indicação do número de meses ofertado em sua proposta (6, 8, 10 ou 12 meses).
  - i. A não apresentação desta declaração representará que o prazo de garantia ofertado pelo Licitante será de 6 (seis) meses, ainda que tenha sido indicado prazo de garantia diverso nas planilhas de pontuação técnica.

## 19. Proposta de Preços

- 19.1.** O Licitante deverá apresentar Proposta de Preços, em 1 (uma) via, em estrita conformidade com o modelo apresentado no *Anexo XXIV – Planilhas de Preços*.
- 19.2.** Deverão estar incluídos no preço todos os benefícios e os custos diretos e indiretos que forem exigidos pela execução do objeto da presente Licitação, assim entendidas não só as despesas diretas, com a aquisição de materiais e pagamento de profissionais, como também as indiretas, dentre elas despesas com locomoção de seus funcionários e prepostos, alimentação para o pessoal alocado aos serviços, *know-how*, *royalties*, despesas financeiras; contribuições devidas à Previdência Social, encargos sociais e trabalhistas; impostos, taxas e emolumentos incidentes sobre os serviços, ou outras quaisquer despesas, sejam de que natureza forem.
- 19.3.** O valor estabelecido pelo BNDES para as despesas relativas a visitas técnicas às unidades do BNDES de São Paulo, Brasília e Recife e outras localidades que porventura sejam requeridas ao longo da vigência do Contrato (deslocamentos aéreos e hospedagem), não deverá ser cotado pelos Licitantes e já se encontra inserido no campo próprio fechado do *Anexo XXIV – Planilhas de Preços*, sendo somado aos demais valores cotados pelo Licitante na sub-planilha A1, deste mesmo *Anexo*, gerando o valor global da contratação, de acordo com o *Anexo XXVIII – Projeto Básico: Política de Gastos com Viagens*.

## 20. Julgamento das Propostas

- 20.1.** A Pontuação Técnica do Licitante será apurada pelo total de pontos obtidos em cada um dos fatores de pontuação, multiplicados pelos seus respectivos pesos, apresentados no *Anexo XXII – Projeto Básico: Fatores de Pontuação Técnica*, conforme fórmula abaixo:

$PT(L) = (NtDE(L) \times 8) + (NtQD(L) \times 4) + (NtCO(L) \times 7) + (NtSS(L) \times 1)$
---

Onde:

PT(L) → Pontuação Técnica do Licitante em exame.

NtDE(L) → Nota do Licitante no fator Desempenho.

NtQD(L) → Nota do Licitante no fator Qualidade.

NtCO(L) → Nota do Licitante no fator Compatibilidade.

NtSS(L) → Nota do Licitante no fator Suporte de Serviços.

**20.2.** O Índice Técnico de cada Licitante será determinado pela fórmula:

$$IT(L) = \frac{PT(L)}{MPT}$$

Onde:

IT(L) → Índice Técnico do Licitante em exame.

PT(L) → Pontuação Técnica da proposta em exame.

MPT(L) → Maior Pontuação Técnica obtida entre os Licitantes.

**20.3.** O Índice de Preços de cada Licitante será determinado pela fórmula:

$$IP(L) = \frac{mVG}{VG(L)}$$

Onde:

IP(L) → Índice de Preços do Licitante em exame.

mVG(L) → Menor Valor Global obtido entre os Licitantes.

VG(L) → Valor Global da proposta em exame.

**20.4.** Para o cálculo da nota de Avaliação Final de cada Licitante, será usado o fator de ponderação 7 (sete) para o Índice Técnico e 3 (três) para o Índice de Preço. A Avaliação Final será determinada pela fórmula:

$$AF(L) = \frac{(IT(L) \times 7) + (IP(L) \times 3)}{10}$$

Onde:

AF(L) → Avaliação Final do Licitante.

IT(L) → Índice Técnico da proposta em exame.

IP(L) → Índice de Preços da proposta em exame.

**20.5.** Para os cálculos dos Índices Técnico e de Preços, bem como para o cálculo das Notas Técnicas em cada um dos Fatores de Pontuação, serão adotadas,

no máximo, 2 (duas) casas decimais, desprezadas as demais e sem qualquer tipo de arredondamento.

## 21. Condições de Contratação

**21.1.** Homologado, adjudicado e publicado o resultado da Licitação, o BNDES convocará o Licitante vencedor do certame para, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a convocação, cumprir as condições para a contratação, nos termos dos subitens abaixo. Todavia, prevalecerão os prazos específicos, quando fixados nos subitens a seguir:

**21.1.1.** Apresentar ao BNDES documentação comprobatória dos perfis profissionais indicados na tabela do *item 2.2.1.1, do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*, cuja alocação começará a partir da data de assinatura do Contrato, para execução da Fase de Planejamento.

**21.1.1.1.** Por documentação comprobatória, entende-se aquela indicada nos *subitens dos itens 1.4 e 1.5*, a fim de comprovar a aderência aos perfis mínimos requeridos pelo BNDES e descritos nos *subitens dos itens 1.7 e 1.8 – todos itens do Anexo V – Projeto Básico: Equipe da Contratada*.

**21.1.1.2.** As declarações de capacidade técnica do Executivo do **PROGRAMA** apresentadas na Proposta Técnica não precisarão ser reapresentadas como condição de contratação. O **LICITANTE** vencedor, contudo, deverá reapresentar o currículo e certificados atualizados eventualmente apresentados na Proposta Técnica para o Executivo do **PROGRAMA**, apresentar o Termo de Confidencialidade devidamente assinado pelo Executivo do **PROGRAMA**, bem como comprovar seu vínculo jurídico com este profissional.

**21.1.1.3.** Caso o Executivo do **PROGRAMA**, nomeado na Proposta Técnica, seja substituído por outro profissional com perfil igual ou superior, o **LICITANTE** vencedor deverá apresentar os documentos indicados nos itens 1.4 e 1.5, do **ANEXO V – PROJETO BÁSICO: EQUIPE DA CONTRATADA** e os documentos comprobatórios de obtenção, pelo substituto, da qualificação indicada na Proposta Técnica.

**21.1.2.** Apresentar ao BNDES todas as sub-planilhas do *Anexo XXV – Planilhas de Custos e Formação de Preços* devidamente preenchidas.

- 21.1.3. Apresentar ao BNDES todas as sub-planilhas do *Anexo XXVI – Planilhas de Detalhamento dos Custos dos Profissionais*, devidamente preenchidas, contendo o detalhamento dos custos de remuneração mensal, benefícios e encargos dos perfis dos profissionais (tanto os regidos pelo sistema da CLT, quanto aqueles com vínculo jurídico com a Contratada) indicados nas sub-planilhas A6, A7, A8 e A9, do *Anexo XXV – Planilhas de Custos e Formação de Preços*.
- 21.1.4. Apresentar ao BNDES descritivo das estruturas a serem implantadas para execução das atividades de codificação (visando ao desenvolvimento e à **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA dos APLICATIVOS**) e para prestação de serviço de suporte técnico (*Help Desk* – atendimento de 1º nível), conforme definições mínimas apresentadas neste *Anexo*.
- 21.1.4.1. Caso o Licitante vencedor já possua as estruturas disponíveis para prestação dos serviços a serem contratados (tanto de desenvolvimento, quanto de suporte), o BNDES poderá, a seu critério, solicitar a realização de visita técnica.
- 21.1.4.2. A visita técnica será agendada pelo BNDES com uma antecedência mínima de 1 (uma) semana.
- 21.1.4.3. Ao Licitante vencedor caberá providenciar o acesso, na data e horário agendados, de uma equipe técnica composta por, no máximo, 4 (quatro) empregados do BNDES.
- 21.1.4.4. Todas as despesas de viagens relativas a esta visita técnica serão integralmente arcadas pelo BNDES.
- 21.1.4.5. Durante a fase de execução contratual, a Contratada deverá revisar o documento descritivo das estruturas a serem implantadas para execução das atividades de codificação (visando ao desenvolvimento e à **MANUTENÇÃO EVOLUTIVA dos APLICATIVOS**) e para prestação de serviço de suporte técnico (*Help Desk* – atendimento de nível 1).
- 21.1.5. Entregar documentos descrevendo sua metodologia de gestão de **PROJETOS**, metodologia e processo de desenvolvimento de *software*, incluindo padrão de documentação (*templates*) para os **ARTEFATOS**, de acordo com o disposto no *item 3.2.2.7.2*, deste *Anexo*.

21.1.6. Prestar, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da convocação para cumprir as condições da contratação, garantia de execução do Contrato, no valor de 5% (cinco por cento) do valor global da contratação.

## **22. Considerações Finais**

22.1. É facultada ao BNDES, em qualquer fase da Licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.