

## ANEXO VII

### PLANO DE IMPLANTAÇÃO

#### 1. FINALIDADE

Este Plano de Implantação descreve todas as atividades que deverão ser obrigatoriamente executadas pelo licitante vencedor do processo licitatório, doravante denominado CONTRATADO, sob a supervisão do CONTRATANTE, representado pelo Banco. O objetivo é assegurar que os serviços contratados sejam iniciados, organizados e conduzidos de forma eficiente, garantindo o cumprimento das especificações técnicas e contratuais estabelecidas.

O CONTRATADO deverá fazer a ativação e instalação, nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, bem como migração (nos casos em que houver solução já implantada no Banco com escopo similar) dos seguintes serviços e processos:

- Habilitar a Plataforma no ambiente da Contratada para Suporte a LowCode, Integrações, Segurança, Serviços, Automação, Ferramentas e fluxos aqui previstos;
- Gestão de Serviços de TI (ITSM);
- Gestão de Operações de TI (ITOM/AIOPS);
- IT Asset Management (ITAM);
- SecOps - Gestão de Vulnerabilidade & Gestão de Incidentes de Segurança;
- DevOps;
- Gestão de Atendimento ao Cliente (CSM – Customer Service Management)
- Gestão de projetos e portfólio de negócios;
- Gerenciamento Integrado para Governança de Risco e Conformidades – IRM;
- Centro de Gestão de Desenvolvimento Cidadão (Low Code/No Code);
- Automação Robótica de Processos (RPA);

Dentro do escopo de implantação deverão ser integralmente implantados e disponíveis para uso todos os módulos da solução, minimamente:

- Gestão de atendimento ao cliente - Customer Service Management (CSM);
- Gerenciamento integrado para Governança de Risco e Conformidade – IRM;
- Centro de Gestão de Desenvolvimento Cidadão (Low Code/No Code).
- Gestão de Serviços de TI (ITSM);
- Gestão de Operações de TI (ITOM/AIOPS);
- IT Asset Management (ITAM);
- SecOps - Gestão de Vulnerabilidade & Gestão de Incidentes de Segurança;
- DevOps;
- Gestão de projetos e portfólio de negócios;
- Automação robótica de processos (RPA);

O consumo do banco de horas se dará exclusivamente para a implantação de funcionalidades adicionais, aqui não previstos em tempo de Planejamento de Implantação.

## 1.1. REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS DE IMPLANTAÇÃO

### 1.1.1. Habilitar a Plataforma no ambiente da Contratada para Suporte a LowCode, Integrações, Segurança, Serviços, Automação, Ferramentas e fluxos:

- Reuniões de planejamento das atividades de setup com o cliente;
- Workshops de Fundação para definição da branding (marca), dos usuários, grupos, localidades, permissionamento e demais dados de fundação;
- Personalização da Tela de *Welcome Page* da plataforma incorporando a identidade visual do cliente;
- Personalização de 01 (uma) homepage padrão para todos os solucionadores do cliente, incluindo os recursos já pré-existentes na plataforma;
- Customização de parâmetros de configuração da plataforma (*system properties*), como: formato de data, formato de hora, fuso horário etc.;
- Ativação de plugins constantes nativamente na plataforma
- Ativar Idioma: português;
- Implementar até 1 (uma) integração com soluções previstas no escopo desta proposta (AD, LDAP, etc.);
- Conexão da instância de produção da plataforma ao diretório de usuários do cliente via LDAP/SAMLv2.0 (Microsoft Active Directory/Single Sign-On) ou importação de usuários e grupos a partir de planilhas Excel fornecidas pelo cliente ou através de autenticação com Azure (Office 365);
- Ativação e configuração de até 1 (um) Serviço de Envio de E-mail SMTP;
- Suporte ao cliente nos testes de validação e migração das personalizações da instância de desenvolvimento para produção.
- 01 (uma) integração com sistemas terceiros;
- Criação de até 100 (cem) notificações, considerando 10 (dez) para cada processo, no formato HTML no layout informado pelo CONTRATANTE;
- Configuração do Portal de Serviços para os solicitantes incluindo:
  - Personalização conforme identidade visual do CONTRATANTE;
  - Configuração das tarefas a serem visualizadas pelo solicitante;
  - Personalização da tela de acompanhamento de chamados;
- Criação de até 60 (sessenta) novos relatórios;
- Criação de até 10 (dez) novos dashboards;
- Configuração do aplicativo móvel para solicitantes e agentes, considerando o seguinte:
  - Personalização conforme identidade visual do CONTRATANTE;
  - Configuração dos formulários de chamados

- Criação de até 10 (dez) ações customizadas dentro dos chamados
- Configuração de até 20 (vinte) notificações de push
- Integração com até 10 (dez) sistemas externos para automação através de chamadas API (REST ou SOAP), como: Whatsapp; MS Teams; Microsoft Active Directory; Ferramentas de ticket externos; e outros
- Reuniões de planejamento e validação dos requisitos desta etapa;
- Workshops funcionais de entendimento dos processos escopo desta proposta para especificação funcional de requisitos,
- Nos workshops serão entendidos os processos, sugerido melhorias para o "TO BE" para a nova plataforma, pensando nas tramitações de tarefas, alçadas de aprovação e telas de atendimento.

### **1.1.2. Gestão de Serviços de TI (ITSM)**

Deverão ser implantados todos os processos ITIL, garantindo, minimamente, a continuidade dos processos já em uso no Banco, bem como a migração dos dados da atual solução para a nova ora contratada.

A seguir, exemplos de requisitos mínimos, por processos ITSM:

#### Gerenciamento de Requisições

- Personalização do formulário gestão de requisição e item requisitado com a retirada de campos desnecessários e criação de até 20 (vinte) campos faltantes, se necessário;
- Configuração de controles de acessos;
- Criação de até 5 (cinco) filtros de registros;
- Criação de até 5 (cinco) status;
- Criação de até 4 (quatro) notificações por e-mail associadas à mudança de status das requisições;
- Criação de até 16 (dezesesseis) workflows, de baixa complexidade, com até 8 (oito) passos/tarefas cada, distribuídos para suportar os itens de catálogo de TI;

#### Catálogo de Serviços

- Criação da nova estrutura de catálogo de serviços para absorver os 4500 (quatro mil e quinhentas) linhas de catálogo existentes na solução atual;

#### Gerenciamento de Incidentes

- Personalização do formulário de gestão de incidentes com a retirada de campos desnecessários e a inserção de até de até 20 (vinte) campos faltantes, se necessário;
- Configuração de "Auto Assignment" para regras de encaminhamento;
- Configurar até 200 (duzentas) filas/grupos de atendimento;

- Implantar matriz de prioridade nativa;
- Criação de até 2 (duas) notificações via e-mail para o processo;
- Criar até 5 (cinco) templates de encerramento de incidentes para autopreenchimento;
- Configuração do espaço de trabalho de incidentes críticos.

#### Gerenciamento de Problemas

- Implementar o processo de Gestão de Problemas;
- Utilizar a Matriz padrão de Impacto, Urgência e Prioridade;
- Utilizar os campos Workaround, Cause Notes e Fix Notes;
- Personalizar de até 20 (vinte) campos do formulário de Gestão de Problemas, com a retirada de campos desnecessários e a inserção de campos faltantes, se necessário;
- Utilizar os 2 (dois) tipos padrão de Tarefas de Problema: General e RCA;
- Utilizar workflow padrão para Tarefas de Problema, com os estados: New, Assess, WIP e Closed;

#### Gerenciamento de Mudanças

- Implementar o processo de Gestão de Mudanças, tomando como ponto de partida, o Guia de processo de Gestão de Mudanças, padrão da plataforma;
- Implementar o processo de Gestão de Mudanças;
- Utilizar os 3 (três) tipos de Mudanças: Normal, Padrão e Emergencial;
- Personalizar até 20 (vinte) campos do formulário de Gestão de Mudanças, com a retirada de campos desnecessários e a inserção de campos faltantes, se necessário. Incluindo os campos de Planning, Schedule, Conflicts, Notes e Closure Information;
- Utilizar workflow padrão com os estados:
- New, Assess, Authorize, Scheduled, Implement, Review, Closed e Canceled;
- Criar até 5 (cinco) status/fases de execução;
- Personalizar o formulário de risco com até 10 (dez) perguntas;
- Personalizar até 3 (três) workflows existentes para mudança, e alterar até 5 (cinco) etapas em cada processo;
- Criar até 10 (dez) templates de Mudança do tipo Padrão;
- Configurar até 2 (dois) reuniões de CAB do cliente no processo de Gestão de Mudanças;
- Criar de até 6 (seis) notificações via e-mail para o processo;

#### Gerenciamento de SLA

- Implementação padrão dos SLAs seguindo os padrões pré-configurados no sistema;
- Criação de até 100 (cem) templates de SLA e/ou OLA;
- Conexão destes templates de SLA e/ou OLA com até 05 (cinco) prioridades em qualquer um dos processos configurados no sistema;
- Personalização de até 04 (quatro) workflow para o envio de notificações das regras configuradas;

#### Configuração do espaço de trabalho dos agentes, incluindo:

- Criação de até 2 (dois) relatórios na página inicial;
- Criação de até 10 (dez) novas listas;
- Integração com o Microsoft Teams para conversas entre o agente e o solicitante;

#### Pesquisas de Satisfação

- Criação de até 10 (dez) pesquisas de satisfação com até 5 (cinco) perguntas cada a ser disparada por notificação (e-mail) para o usuário solicitante após a conclusão de cada atendimento ao cliente;
- Criação de até 4 (quatro) critérios para disparo destas pesquisas (triggers)
- Criação de até 10 (dez) notificações;

#### Relatórios e Dashboards, incluindo:

- Criação de até 30 (trinta) relatórios e até 10 (dez) dashboards;
- Criação de até 04 (quatro) agendamentos para envio de relatórios por e-mail;

#### Gerenciamento de Conhecimento

- Implementação do processo de base de conhecimento seguindo os padrões pré-configurados na plataforma;
- Personalização de um formulário de gestão da base de conhecimento com a retirada de campos desnecessários e a criação de até 10 (dez) campos faltantes, se necessário;
- Personalização de até 01 (um) workflow para o gerenciamento do ciclo de vida dos artigos;

#### Gerenciamento de Liberação

- Implementar o processo de Gestão de Liberação;
- Personalizar de até 20 (vinte) campos do formulário de Gestão de Liberação, com a retirada de campos desnecessários e a inserção de campos faltantes, se necessário. Incluindo os campos de Planning, Schedule, Conflicts, Notes e Closure Information;
- Criar até 30 (trinta) templates de Liberação do tipo Padrão;
- Criar de até 6 (seis) notificações via e-mail para o processo;

#### Gerenciamento de Configuração

- Implementação padrão do CMDB;
- Configuração de controles de acessos;
- Carregamento de até 04 (quatro) arquivos contendo até 500 (quinhentos) itens de configuração a partir de informações armazenadas em planilha Excel a ser fornecida pelo cliente, se necessário.

#### ChatBot / Virtual Agent:

- Habilitar o chatbot nativo da Plataforma;
- Ativação da funcionalidade de ChatBot e criação de até 5 (cinco) novos tópicos de conversação;

Relatórios e Dashboards, incluindo:

- Criação de até 30 (trinta) relatórios e até 10 (dez) dashboards;
- Criação de até 04 (quatro) agendamentos para envio de relatórios por e-mail;

Marco de conclusão: A implantação referente a Gestão de Serviços de TI (ITSM) será considerada concluída quando os seguintes objetivos mínimos forem atingidos:

- Todos os requisitos mínimos de implantação descritos anteriormente tiverem sido implementados;
- Quando todas as funcionalidades da atual solução de ITSM utilizada pelo Banco, a saber, suíte Broadcom Service Desk Manager, estiverem 100% implantadas na nova solução;
- Quando todos os processos de ITSM atualmente em uso no Banco estiverem 100% implantados na nova solução;
- Quando houver 100% de migração dos dados da atual solução de ITSM do Banco para a nova solução;
- Quando houver capacitação de, pelo menos, 80% da equipe (incluindo funcionários e terceirizados) que operacionaliza todos os processos de ITSM atualmente em uso no Banco e que operacionalizará os novos processos a serem implantados nesta contratação, incluindo: Gerenciamento de Requisições; Catálogo de Serviços (incluindo árvore de categorias / áreas); Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de SLA; Configuração do espaço de trabalho dos agentes; Relatórios e Dashboards; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Liberação; Gerenciamento de Configuração; ChatBot / Virtual Agent; Pesquisas de Satisfação; Relatórios e Dashboards.
- Após reuniões de validação para os devidos responsáveis do Banco pelos seguintes processos: Gerenciamento de Requisições; Catálogo de Serviços (incluindo árvore de categorias / áreas); Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de SLA; Configuração do espaço de trabalho dos agentes; Relatórios e Dashboards; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Liberação; Gerenciamento de Configuração; ChatBot / Virtual Agent; Pesquisas de Satisfação; Relatórios e Dashboards. Após esses encontros, o gestor de cada um desses processos deverá, em ata, firmar seu aceite de que todas as funcionalidades necessárias para a substituição da atual solução pela nova está 100 por cento operacional e pronta para uso.

### **1.1.3. Gestão de Operações de TI (ITOM)**

### Configuração do CMDB

- Parametrizar painel de indicadores do CMDB por tipo/classe de itens de configurações. Para cada classe definida, deve mostrar:
- Quantidade de ICs que estão sendo atualizados / não estão sendo atualizados conforme prazo definido pelo BNB;
- Quantidade de ICs duplicados, sendo que deve ser configurada a definição de IC duplicado, seja por nome, nome e número serial, apenas número serial, ou outra definição a ser realizada para cada tipo de item de configuração (IC);
- Quantidade de ICs que não possuem todos os atributos definidos pelo BNB como mandatórios e recomendados. Os atributos devem ser parametrizados conforme definição do BNB para cada classe priorizada;
- Percentual de itens de configuração que atendem as regras de conformidade definidas por classe quando existirem regras que definam um item de configuração em conformidade, como exemplos: não existirem servidores virtuais com 1 vCPU, não existirem equipamentos sem antivírus instalado, servidores virtuais com mais de 8GB de RAM e com menos de 2 vCPU, etc.
- Além de mostrar no painel o percentual de itens de configuração que atendem a regras de conformidade, durante o projeto devem ser configuradas as regras de conformidade e programadas as auditorias utilizando mecanismo automatizado da solução que consulte os dados no CMDB e aponte os itens de configuração que não atendem a regra de auditoria;
- Parametrizar indicador que mostre os itens de configuração que são parte de uma estrutura de serviços através de seus relacionamentos no CMDB e itens de configuração que não estão inclusos em nenhuma estrutura de serviços;
- Deve ser possível automatizar a alteração de status dos itens de configuração que não estiverem mais sendo atualizados. Essa automação pode ou não passar por um processo de aprovação/autorização de atualização de status de acordo com as definições do BNB;
- Quando definida a necessidade de aprovação, então a solução deve mostrar para o aprovador definido o item de configuração, o status que será atualizado e o motivo e, atualizar o status, em caso de aprovação, caso não for aprovado, somente registrar o histórico;
- Quando não houver necessidade de aprovação, apenas registrar o histórico da atividade e aposentar e/ou deletar os registros de forma automatizada;
- Deve ser possível criar inúmeras regras conforme o requisito definido pelo gestor de configurações, filtrando os itens de configurações que se enquadram em cada regra;
- A atualização do CMDB poderá ser definida a partir de mais de origem de dados, sendo essa uma descoberta automatizada (Discovery), uma integração com outras soluções de inventário/discovery, importação de dados ou entrada manual. A solução deverá ser configurada para mostrar os dados por origem, ainda que o mesmo item de configuração

seja atualizado por mais de uma origem de dados, permitindo a identificação de divergências;

#### Descoberta de ICs

- Definir a arquitetura e configurar os elementos necessários para que a solução possa acessar os dispositivos de datacenter e computadores na rede do BNB para discovery automatizado das configurações de servidores Windows, Linux, AIX, Solaris, HP-UX, estações de trabalho Windows, Linux e MacOS, switches, balanceadores, roteadores e firewalls com suporte SNMP ou SSH;
- Parametrizar credenciais de acesso e validar que as credenciais tenham as permissões necessárias para obter os dados requisitados pela gestão de configurações;
- Parametrizar os endereços de rede que serão utilizados no processo de discovery e levantamento automatizado das configurações;
- Parametrizar as janelas de execução do discovery para que seja controlado o período que o processo de descoberta possa executar;
- Executar o discovery de recursos instalados em nuvens dos provedores AWS, Azure e Google, inventariando os recursos, suas configurações e sua organização no provedor como (grupo de recursos, pasta, projeto ou equivalente; nome do datacenter; nome da região; nome da conta de serviço);
- Rastrear o histórico de atualizações dos itens de configuração, entendendo as alterações ocorridas em cada item de configuração na linha do tempo;
- Parametrizar o discovery nos ambientes VMware (vCenter) obtendo todos os recursos configurados e suas dependências como: servidor virtual e servidor hospedeiro, switch virtual, storage, nome do cluster de hospedeiros, nome do datacenter, estado do servidor virtual (ligado ou desligado). Programar para que seja atualizado essa informação no mínimo diariamente;
- Parametrizar o discovery nos ambientes Kubernetes obtendo todos os recursos configurados e suas dependências como: container, imagem, node, pod, cluster, etc. Programar para que seja atualizado essa informação no mínimo diariamente;
- Parametrizar o discovery de certificados TLS que estejam instalados e alcançáveis pelo discovery, armazenando no CMDB dados do certificado e relacionamento com o IC o qual o certificado está instalado. O certificado deve trazer dados como: fingerprint, entidade certificadora, URL/domínio, data de emissão, data de validade;
- Parametrizar lista de URLs que precisam ter o certificado TLS descoberto;
- Parametrizar dashboards:
- Lista de execução de descobertas com horário de início e término e status de execução;
- Lista de erros ocorridos durante o Discovery;
- Lista de itens de configuração atualizados pelo Discovery;
- Credenciais que não foram utilizadas pelo Discovery.



### Gestão de Eventos

- Parametrizar uma console central de eventos de até 8 soluções de monitoramento de terceiros através de conexões disponibilizadas pela solução como API, webServices, SNMP, outros;
- Parametrizar os eventos classificando o tipo de evento, descrição do evento, equipamento que originou o evento, horário que o evento foi gerado, solução de monitoramento que originou o evento e dados adicionais disponibilizados pela solução de terceiros;
- Parametrizar filtros e eventos para evitar eventos indesejados;
- Parametrizar para que os eventos originados sejam associados ao respectivo item de configuração no CMDB;
- Parametrizar filtros capazes de deduplicar e evitar geração de múltiplos registros quando o evento informado pela solução de terceiros já estiver registrado, atualizando o mesmo registro com as informações mais atuais;
- Parametrizar a solução para receber eventos de resolução de solução de terceiros e atualizar o estado do alerta/incidente com a resolução do evento inicial;
- Parametrizar regras de correlação e agrupamento que possa agrupar automaticamente eventos/alertas que atendam uma regra pré-definida;
- Parametrizar a prioridade dos eventos e alertas na console de alertas conforme o nível de criticidade dos itens de configurações impactados pelo evento. Essa prioridade deve ser recalculada quando do surgimento de um evento que tenha maior impacto e consequentemente maior prioridade;
- Parametrizar regras para criação automatizada de incidentes na solução de ITSM do BNB de acordo com condições definidas pelo BNB para criação de incidentes. O incidente deve ter as informações de descrição do alerta e itens de configurações afetados;
- Configuração de dashboards que mostrem:
  - Total de eventos/alertas classificados na linha do tempo;
  - Classificação dos eventos/alertas por severidade;
  - Classificação dos eventos/alertas por origem;
  - Tempo médio de vida de um evento/alerta;
  - Quantidade de eventos por fase do ciclo de vida do evento/alerta;
  - Percentual de eventos agrupados por tipo de agrupamento;
  - Taxa de deduplicação / redução de ruídos na gestão de eventos;

### Mapeamento de Serviços

- Parametrizar a solução para automatizar o agrupamento de itens de configurações e mapa de dependências entre itens de configurações, atualizando automaticamente

esses mapas no sistema quando implementadas configurações que alterem o mapa de dependências do serviço;

- Parametrizar a integração dos mapas de serviços com a solução de gestão de eventos de forma que seja possível visualizar no mapa de serviços as ocorrências da gestão de eventos que tenham impacto no serviço visualizado;

#### Gestão de Certificado

- Integração com autoridade certificadora para obter a lista de certificados emitidos e detalhes dos certificados de forma que seja possível controlar sua finalidade e sua validade;
- Configurar fluxo de solicitação, renovação e revogação de certificados TLS;

#### AIOps

- Monitorar métricas de sistemas operacionais e hardware em equipamentos Windows e Linux como: uso de cpu, uso de memória, uso de disco, erros de sistemas operacionais e aplicações, tempo de resposta de aplicações;
- Parametrizar alertas de anomalia para situações que o comportamento histórico da métrica seja diferente do comportamento atual identificado e represente um potencial problema;
- Parametrizar ações de auto-remediação para que, em determinadas condições, a solução seja capaz de executar ações em sistemas externos através de REST API, JDBC, SSH, Powershell para resolver uma situação de alerta;

#### **1.1.4. IT Asset Management (ITAM)**

- Dashboard para exibição da gestão de softwares;
- Valor total de todas as licenças adquiridas na linha do tempo;
- Valor para regularização das licenças identificadas na linha do tempo;
- Valor das licenças contratadas em excesso na linha do tempo;
- Contratos de licenciamento a vencer na linha do tempo;
- Atualização diária automatizada de até 3 (três) soluções SaaS com informação da data da última utilização de cada usuário e dados do produto utilizado por cada usuário;
- Parametrizar lista de softwares proibidos;
- Parametrizar notificações e fluxo de tratamento para softwares proibidos;
- Parametrizar notificações e fluxo de tratamento para softwares não utilizados;
- Integração da solução de gestão de softwares com o CMDB para obter dados de softwares instalados;
- Configurar até 10 (dez) contratos de software on-premises, incluindo:
- Criação dos modelos de software;

- Criação dos diretórios de software;
- Descoberta e validação dos dados;
- Criação do catálogo de serviço de requisição de software com integração com o sistema de compras do CONTRATANTE;
- Integrar o fluxo de solicitação de software com o controle de licenças e a solução de deploy de softwares;
- Automatizar a remoção de softwares instalados e atribuição de licenças SaaS para instalações sem uso;

#### **1.1.5. Gestão de Vulnerabilidades (SecOps)**

- Parametrizar a solução para receber vulnerabilidades escaneadas por soluções de terceiros como: Palo Alto Firewall; Nessus Scan; Force Point; Netwitness; Windows Defender
- Configurar um fluxo de trabalho para gestão de vulnerabilidades contendo:
- Integração com o CMDB para identificação do item de configuração afetado;
- Classificação das vulnerabilidades;
- Priorização das vulnerabilidades conforme risco calculado;
- Parametrização dos critérios para cálculo de risco;
- Agrupamentos das vulnerabilidades por similaridade: grupo solucionador, item de configuração afetado, nível de risco;
- Atribuição automática do grupo solucionador para grupos de vulnerabilidades;
- Prazo de solução para vulnerabilidades de acordo com nível de risco calculado;
- Configurar fluxo de aprovação de exceção para vulnerabilidades que não possam ser resolvidas dentro do prazo;
- Deverá ser configurado um prazo para a exceção que retomará a vulnerabilidade em tratamento após expiração do prazo;
- Configurar dashboards de acompanhamento das vulnerabilidades e riscos de vulnerabilidades;

#### **1.1.6. Gestão de incidentes de segurança (SecOps)**

- Realizar a instalação e configuração da solução SIR (Gestão de incidentes de segurança) no ambiente;
- Estabelecer a integração inicial com o CMDB para garantir a precisão das informações sobre ativos;
- Integração com Ferramentas Externas
- Integrar o Módulo SIR com uma ferramenta externa de monitoramento de segurança;
- Validar a transmissão eficaz de dados e eventos entre as ferramentas.
- Configuração de SOAR (Orquestração, Automação e Resposta de Segurança);

- Implementar mecanismos de orquestração e automação para agilizar a resposta a incidentes;
- Configurar a integração com o CMDB para priorização com base na importância dos ativos;

#### Correlação de Dados e Análise de Ameaças

- Correlacionar dados de inteligência de ameaças e automatizar análises usando a orquestração;
- Configurar verificações adicionais de malware e extrair informações de processos em execução;

#### Configuração do Painel SOC (Security Operations Center)

- Parametrizar um painel centralizado para visualização e rastreamento de dados de fluxo de trabalho de segurança;
- Utilizar gráficos consolidados com dados do CMDB, ITSM e outras fontes monitoradas via ITOM;

#### Automação de Tarefas e Resposta Rápida

- Configuração de automação para até 5 (cinco) tarefas comuns, como solicitações de bloqueio de firewall;
- Acelerar a resposta a incidentes, incluindo solicitações de aprovação, varreduras de malware e enriquecimento de ameaças;

#### Gestão de Eventos e Filtragem

- Implementar camadas adicionais para ajuste de correlação, filtragem e limitação na plataforma;
- Reduzir a quantidade de incidentes de segurança, filtrando notificações desnecessárias e falsos positivos;
- Segurança e Controle de Acesso
- Definir permissões de acesso para garantir segurança e privacidade das informações;
- Garantir que mesmo usuários com perfil de administração da plataforma não acessem;
- funcionalidades específicas do módulo de Resposta a Incidentes de Segurança;

#### Parametrização do Módulo

- Personalizar o Módulo SIR para atender aos requisitos específicos da organização;
- Adaptar formulários, campos e fluxos de trabalho de acordo com as necessidades de resposta a incidentes;

#### Integração com Ferramentas Externas

- Integrar o Módulo SIR com ferramentas externas de monitoramento de segurança;
- Validar a transmissão eficaz de dados e eventos entre as ferramentas.

#### **1.1.7. DevOps**

- Realizar integração com até 10 (dez) fontes externas utilizando conectores nativos da solução, tais como: Azure DevOps Boards, Jenkins CA Broadcom GitHub Azure DevOps Pipelines; IBM RTC Etc.
- Configuração de políticas de aprovação de mudanças de DevOps;
- Configuração do cálculo do Score de uma implementação;
- Configuração da criação automática de mudanças;
- Criação de até 10 (dez) notificações, no formato HTML no layout informado pelo CONTRATANTE;
- Criação de até 10 (dez) relatórios e 3 (três) dashboards.

#### **1.1.8. Gestão de Atendimento ao Cliente (CSM – Customer Service Management)**

##### Portal de Solicitações e Serviços dos Clientes (Uso Externo - Tema padrão)

- Criação de até 01 (um) portal baseado em layout e temas padrões da plataforma;
- Criação de 01 (um) Header padrão incorporando a identidade visual do cliente;
- Criação de 01 (um) Footer padrão contendo uma mensagem do cliente;
- Customização de 01 (uma) página inicial de acesso ao portal;
- Criação de até 03 (três) blocos de conteúdo, por exemplo: - “Preciso de algo”, “Algo não funciona” e “Base de conhecimento”;
- Relacionar nos blocos os itens de Catálogo definidos no processo de Gestão de Requisições/Catálogo de Serviços citados nesta estimativa.

##### Interação

- Implementação do processo de interações dos clientes com o objetivo de ter todos os registros no atendimento, seguindo os padrões configurados no sistema;
- Personalização de até 10 (dez) campos no formulário de interações dos clientes, prevendo a retirada de campos desnecessários e a inserção de novos campos;
- Ativação da funcionalidade de promoção da interação para chamado (Caso), incidente e requisição;

##### Casos de Clientes

- Implementação do processo dos clientes seguindo os padrões configurados no sistema;

- Personalização de até 30 (trinta) campos no formulário de abertura de novos casos dos consumidores e clientes, prevendo a retirada de campos desnecessários e a inserção de novos campos;
- Personalização de até 10 (dez) templates de escalonamento;
- Personalização de até 05 (cinco) severidades de escalonamento;
- Criar até 10 (dez) playbooks de atendimento para tratativa de Casos;
- Consideramos a criação de até 2 (dois) regras de Inbound Action para abertura de chamados por e-mail, considerando até 4 (quatro) campos por regra;

#### Catálogo de Produtos e Serviços do Clientes (Uso Externo e para atendimento ao cliente)

- Criação de até 01 (um) catálogo de serviços para autoatendimento ou solicitações dos clientes do CONTRATANTE;
- Criação de até 50 (cinquenta) itens de catálogo. Cada item de catálogo possuirá até 15 (quinze) campos em um único formulário;
- Consideramos que estes Itens de Catálogo de Serviços poderão executar até 5 (cinco) workflows personalizados de baixa complexidade, sendo até 5 (cinco) etapas de tarefas e aprovações;
- Criação de até 50 (cinquenta) itens de catálogo para produtos. Cada item de catálogo possuirá até 15 (quinze) campos em um único formulário;
- Consideramos que estes Itens de Catálogo de Produtos poderão executar até 5 (cinco) workflows personalizados de baixa complexidade, sendo até 5 (cinco) etapas de tarefas e aprovações;
- Criação de até 60 (sessenta) definições de SLA para atribuição aos itens de catálogo listados acima.

#### Espaço de Trabalho do Agente (Visão 360 do Agente)

- Criação do Portal com uma visão 360 do cliente incluindo diversos painéis com informações e, se necessário, integração com de até 4 (quatro) sistemas internos ou 2 (duas) fontes externas;
- Implementação do Espaço de Trabalho do Atendente seguindo os padrões pré-configurados no sistema;
- Personalização de até 2 (duas) landing pages para relatórios personalizados no atendimento;
- Personalização dos itens de menu com base aos processos implementados para o CONTRATANTE;
- Integração com até 4 (quatro) sistemas internos do CONTRATANTE para visualização no portal da visão 360;
- Integração com até 2 (duas) fontes externas para publicação no portal da visão 360;

- Personalização de até 10 (dez) filas de atendimento atendendo os canais de atendimento criados anteriormente, prevendo a desativação de filas desnecessárias e a criação de novas filas para utilização;
- Criação de até 10 (dez) regras de direcionamento dos casos;
- Personalização de até 5 (cinco) status de presença do agente no atendimento, prevendo a desativação de status desnecessários e a criação de novos status para utilização;
- Nos status o atendente / o agente poderá configurar seu status para disponibilidade de seu atendimento, permitindo configurar sua ausência ou disponibilidade para cada canal ou grupo de trabalho do CONTRATANTE;
- Personalização de até 10 (dez) regras de rejeição do agente no atendimento, prevendo a desativação de regras desnecessárias e a criação de novas regras para utilização;

#### Gerenciamento de Conhecimento

- Implementação do processo de base de conhecimento seguindo os padrões configurados no sistema;
- Personalização de um formulário de gestão da base de conhecimento com a retirada de campos desnecessários e a criação de até 10 (dez) campos faltantes, se necessário;
- Personalização de até 01 (um) workflow para o gerenciamento do ciclo de vida dos artigos;

#### ChatBot / Virtual Agent:

- Habilitar o Chatbot nativo do sistema, com todos os tópicos de conversação disponíveis;
- Ativação da funcionalidade de ChatBot e criação de até 5 (cinco) novos tópicos de conversação;

#### Pesquisas de Satisfação

- Criação de até 10 (dez) pesquisas de satisfação com até 5 (cinco) perguntas cada a ser disparada por notificação (e-mail) para o usuário solicitante após a conclusão de cada atendimento ao cliente;
- Criação de até 4 (quatro) critérios para disparo destas pesquisas (triggers);
- Criação de até 10 (dez) notificações;

#### Relatórios e Dashboards, incluindo:

- Criação de até 30 (trinta) relatórios e até 10 (dez) dashboards;
- Criação de até 04 (quatro) agendamentos para envio de relatórios por e-mail.

### **1.1.9. Gestão de projetos e portfólio de negócios**

#### Gestão de benefícios

- Desenhar os processos de gestão de resultados;

- Definir ou Aperfeiçoar os Métodos – Waterfall, Híbrido e Ágil;
- Estabelecer os Indicadores de Desempenho;
- Implementar o Escritório de Gestão de Benefícios;

#### Gestão da Inovação e Demandas

- Implementar os processos de gestão de ideias e gestão de demandas;

#### Gestão de Portfólio e Programas

- Implementar os processos de gestão de portfólio, bem como o de gestão de programas, considerando a criação de cenários;

#### Gestão de Projetos

- Implementar os processos de gestão de projetos - ágil, waterfall, híbrido.
- Implementar percentual planejado e curva S de projetos.
- Gerar o Status Report no formato de PPT com a identidade visual do BNB;

#### Gestão de Recursos

- Implementar os processos de gestão de recursos, bem como o apontamento de horas – timesheet;
- Implementar a solicitação de recursos, gestão de skills e, um modelo de taxa de custos.

#### Gestão de Financeira

- Implementar os processos de gestão financeira considerando o planejamento de custos, capex e opex, planejamento de benefícios.

#### Base de Conhecimento

- Criar a base de conhecimento de projetos para a categorização e registro de artigos de acordo com as fases do projeto.

#### Relatórios e Dashboards

- Implementar relatórios e painéis personalizáveis das funcionalidades retromencionadas.

#### Gestão Ágil

- Configuração do modelo de projetos com o método ágil.

#### OKRs

- Implementar os processos de gestão estratégica associando os indicadores de desempenho.

### **1.1.10. Gerenciamento Integrado para Governança de Risco e Conformidades – IRM**



### Controles Internos

- Implementar o processo de controles internos relacionando a gestão de ações e análise de causa-raiz;
- Vincular o processo de controles internos aos riscos.

### Riscos

- Implementar os processos de gestão de riscos;
- Implementar 1 (um) metodologia de risco que permita assimetria de cálculos;
- Parametrizar o processo de riscos e avaliações avançadas.

### Auditoria

- Implementar os processos de auditoria para a obter: plano de auditoria aprovado e assinado pela Direção; pontos de auditoria; planos de remediação; tarefas de auditoria; compromissos de auditoria; súmulas de auditoria; universo auditável com classificação de risco e impacto;
- Exportar relatórios de auditoria no formato Word.

### Relatórios

- Implementar relatórios e painéis personalizáveis das funcionalidades retromencionadas.

### Gestão de Privacidade

- Definir atividades de processamento de forma autônoma ou integrada ao inventário de ativos;
- Implementar objetos de informação para cada atividade de processamento para obter uma visão granular dos tipos de dados que o processo ou ativo está gerenciando;
- Implementar múltiplas metodologias de avaliação de risco para permitir avaliações baseadas em objetos e riscos (DPIA / Privacy by Design).

### Gestão da Continuidade de negócio

- Implementar os processos de BIA e BCM;
- Integrar ao banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB);
- Implementar hierarquia de planos e a emissão automatizada de tarefas de recuperação com base no relacionamento entre plano mestre e filho, provendo o acompanhamento da conclusão.

### ESG

- Implementar os processos de gestão Ambiental, Social e Governamental.

## **1.1.11. Centro de Gestão de Desenvolvimento Cidadão (LowCode/No Code)**

### Ativação da solução

- Configuração e ativação dos plugins relacionados a solução;
- Configuração e ativação dos spokes;
- Ativar/Rever o fluxo de acesso a solução.

#### 1.1.11.1.1. Configuração

- Definição dos Grupos e perfis de acesso;
- Definição do grupo de administradores;
- Definição do grupo de desenvolvedores;
- Definição dos demais usuários que podem ter acesso a solução;
- Configuração e integração das instâncias com o repositório de software.

#### 1.1.11.1.2. Criação da esteira de promoção, contendo minimamente

- Ambiente Desenvolvimento;
- Ambiente Homologação;
- Ambiente Produção.

#### Definição da regra de promoção dos pacotes

- Promoção automática entre ambientes de Desenvolvimento – Homologação;
- Definição de fluxo de aprovação e avaliação para promoção das aplicações para Produção;
- Configuração do questionário para acolhimento das propostas de criação de aplicação e pedidos de ajuda;
- Configuração de até 20 campos adicionais na solução e nos formulários permitindo adequar a solução as necessidades da solução.

#### Definição

- Criar guia de melhores práticas para o desenvolvimento;
- Orientação sobre criação de tabelas, regras de negócio, fluxos;
- Definição e orientação da criação de testes automatizados para validar as soluções desenvolvidas;
- Definição das propriedades de importação dos dados, tais como quantidades, tempo de persistência para os ambientes de desenvolvimento e homologação;
- Definir time de apoio ao desenvolvimento e criação de fluxo para acolhimento de pedidos de ajuda.

#### 1.1.12. **Automação Robótica de Processos (RPA)**

- Configuração da propriedade de conexão para garantir a comunicação segura da aplicação com os pontos de destino;
- Criação e configuração de grupos e roles de acesso para definir níveis de permissão adequados;

- Atribuição de usuários a grupos específicos para controle de acesso;
- Definição e configuração do processo de automação sendo até 3 (três) processos automatizados de baixa e/ou média complexidade;
- Configuração do Robô de Execução para operar as automações;
- Publicação da automação para torná-la disponível para execução;
- Monitoramento da automação para garantir a operação contínua e identificar oportunidades de otimização;

## **2. Sobre o consumo de serviços técnicos especializados (Banco de Horas)**

- O CONTRATADO deverá executar 20.000 (vinte) mil horas referentes as atividades de evolução e modernização dos serviços e processos das soluções fornecidas no escopo desta contratação;
- As horas comporão um banco de horas que serão consumidas através da abertura de ordens de serviço;
- O consumo do banco de horas somente será possível após a emissão do TAD e para a execução de atividades que não estejam aqui requeridas;
- O CONTRATADO e o CONTRATANTE se reunirão para definir o escopo de cada ordem de serviço;
- A contratada realizará as atividades visando às evoluções previstas nas ordens de serviço;
- Em caso de validação por parte do CONTRATANTE, será emitido o Termo de Aceite que permitirá o pagamento referente às horas consumidas;
- Vale ressaltar que O CONTRATANTE não será obrigado a consumir todas as horas pertencentes ao escopo do Banco de horas, cabendo ao próprio a decisão acerca do quantitativo que será consumido durante a vigência do contrato;
- Sob nenhuma hipótese, o Contratado será remunerado pelas horas não consumidas;

## **3. Sobre os serviços de Treinamentos da Solução e Transferência de Conhecimento**

- O CONTRATADO deverá disponibilizar, com acesso ilimitado, treinamentos oficiais e virtuais assíncronos de todos os módulos que compõem a solução, em português e/ou inglês;
- Todos os manuais de todos os módulos que compõem a solução deverão ser entregues em formato digital;
- Na disponibilização da Solução, o CONTRATADO deverá contemplar a transferência de conhecimento e a capacitação dos colaboradores do CONTRATANTE, na utilização e customização dos serviços e processos entregues nesse projeto;

- A transferência de conhecimento deverá contemplar todos os requisitos para que o CONTRATANTE possa implementar e customizar fluxos, rotinas, tarefas, parâmetros, campos, relatórios, telas, interfaces, visões, gráficos, consultas, visando o uso adequado e completo da Solução;
- A transferência de conhecimento também deverá ocorrer à medida que forem disponibilizadas nova(s) versão(ões) do(s) produto(s) que compõe(m) a Solução;
- Preferencialmente, deve ser utilizado o modelo remoto para a transferência de conhecimento e capacitação, com a devida gravação dos treinamentos para posterior visualização;
- O CONTRATADO deverá disponibilizar material oficial do fabricante em formato digital, com as informações sobre todos os recursos disponíveis na Solução, de modo que o CONTRATANTE possa consultá-los a qualquer tempo, durante a vigência deste Contrato;
- Todos os módulos de capacitação do corpo técnico do CONTRATADO deverão ser ministrados em língua portuguesa;
- Deverão ser realizadas, no mínimo, 160 horas de oficinas de transferência de conhecimento, pelo CONTRATADO;

#### **4. Período de Funcionamento Experimental (PFE)**

- Este período consiste na continuidade do funcionamento da solução, quando a mesma será colocada em operação no ambiente de produção do CAPGV, com aprofundamento da verificação das características funcionais, sistêmicas e de operação.
- Durante o PFE, deverão ser eliminadas todas as pendências de qualquer natureza (qualidade da documentação técnica dos equipamentos, instalação, ativação, funcionamento etc.) que porventura existirem, sendo que o início do Período Sem Falhas, descrito a seguir, se prolongará até que isso ocorra efetivamente.
- Quando todas as pendências forem eliminadas, será marcado o início de um período considerado parte do PFE e denominado Período Sem Falhas, que se estenderá pelo tempo 5 (cinco) dias úteis, no qual os produtos não deverão apresentar falhas de qualquer natureza ou quaisquer outras condições em desacordo com as exigências técnicas para a solução.
- Toda vez que for detectada uma nova falha ou condição em desacordo com as exigências técnicas para a solução, o Período Sem Falhas será reiniciado.
- O CONTRATANTE definirá o encerramento desta etapa através de comunicação formal ao CONTRATADO, permitindo o avanço dos trabalhos para a etapa seguinte.

#### **5. Prazos e interdependências entre fases e ações**

- O CONTRATADO deverá considerar o cronograma de eventos e prazos, a seguir apresentado, no planejamento das atividades e alocação de recursos humanos e financeiros para implantação da solução. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo, pois, que os eventos sejam cumpridos em prazos menores, CASO SEJA DO INTERESSE DO CONTRATADO E DO CONTRATANTE. Entretanto, o descumprimento dos prazos máximos acarretará a adoção, por parte do CONTRATANTE, das sanções previstas em contrato;
- Vale salientar que os períodos de congelamento de implantações inerentes ao processo de Gerenciamento de Mudanças não contabilizarão nos prazos contratuais abaixo descritos, isentando o CONTRATADO da aplicação das sanções previstas, somente se ocorridas por impedimento por parte do CONTRATANTE.
- Cronograma de eventos e prazo

1. Assinatura do Contrato (Imediatamente após a convocação pelo Contratante)
<b>Planejamento da Implantação</b>
2. Entrega da versão inicial do Planejamento de Implantação (Até 15 (quinze) dias após o evento 1)
3. Validação da versão inicial do Planejamento de Implantação (Até 5 (cinco) dias após o evento 2)
4. Entrega da versão final do Planejamento de Implantação (Até 5 (cinco) dias após o evento 3)
5. Validação da versão final do Planejamento de Implantação (Até 5 (cinco) dias após o evento 4)
<b><u>Implantação (até 270 dias corridos após o evento 5)</u></b>
6. Implantação da solução ITSM
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Conhecer solução atual
ii. Configurar solução ITSM
iii. Configurar Catálogo de Serviços
iv. Configurar Processo de Gerenciamento de Incidentes
v. Configurar Processo de Gerenciamento de Problemas

vi. Configurar Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços
vii. Configurar Processo de Gerenciamento de Base de Conhecimento
viii. Configurar Processo de Gerenciamento de Configuração
ix. Configurar Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço
x. Configurar Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação
xi. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
xii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
xiii. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
xiv. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Realizar migração de todos os dados da solução atual para a nova solução
iii. Validar solução em ambiente de produção
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
v. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
7. Implantação da solução de Gerenciamento de Atendimento ao Cliente (CSM)

a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
v. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada
iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Validar solução em ambiente de produção
v. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
8. Implantação da solução de Hiperautomação de processos (RPA)
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento

v. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada
iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Validar solução em ambiente de produção
v. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
9. Implantação da solução de DEVOPS
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
v. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação



iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada
iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Validar solução em ambiente de produção
v. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
10. Implantação da solução de Descoberta de Itens de Configuração (ITOM)
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
v. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada

iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Validar solução em ambiente de produção
v. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
11. Implantação da solução de Gerenciamento de Eventos e Alertas
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Conhecer atual solução de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade
ii. Configurar solução
iii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Integrar nova solução com a atual, em ambiente de desenvolvimento
v. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
vi. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
vii. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Integrar nova solução com a atual, em ambiente de homologação
iii. Validar solução em ambiente de homologação
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
v. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada

iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Integrar nova solução com a atual, em ambiente de produção
v. Validar solução em ambiente de produção
vi. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vii. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
12. Implantação da solução de Gestão e Provisionamento de Nuvem
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
v. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Validar solução em ambiente de produção
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
13. Implantação da solução de Inteligência Operacional
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento

i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
v. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada
iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Validar solução em ambiente de produção
v. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
14. Implantação da solução de Gestão de Ativos (ITAM/SAM)
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Integrar solução de Gestão de Ativos com a solução de Gerenciamento de Configuração, em desenvolvimento
iv. Validar solução em ambiente de desenvolvimento

v. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Integrar solução de Gestão de Ativos com a solução de Gerenciamento de Configuração, em homologação
iii. Validar solução em ambiente de homologação
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
v. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada
iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Integrar solução de Gestão de Ativos com a solução de Gerenciamento de Configuração, em produção
v. Validar solução em ambiente de produção
vi. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vii. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
15. Implantação da solução de Gerenciamento Integrado para Governança de Riscos e Conformidade (IRM)
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento

v. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação
i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada
iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Validar solução em ambiente de produção
v. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
16. Implantação da solução de Gerenciamento de Segurança da Informação (SecOps)
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Integrar nova solução com as soluções existentes de Segurança da Informação, em desenvolvimento
iv. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
v. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação

i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Integrar nova solução com as soluções existentes de Segurança da Informação, em homologação
iii. Validar solução em ambiente de homologação
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
v. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada
iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Integrar nova solução com as soluções existentes de Segurança da Informação, em produção
v. Validar solução em ambiente de produção
vi. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vii. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
17. Implantação dos módulos adicionais da solução contratada (Painéis, Gráficos, Relatórios, Dashboards, Catálogo de Serviços, Gestão de Projetos e Portfólios, Centro de Gestão de Desenvolvimento Cidadão – Citizen Developer / Plataforma no code / low code)
a. Implantação em ambiente de desenvolvimento
i. Configurar solução
ii. Instalar solução em ambiente de desenvolvimento
iii. Validar solução em ambiente de desenvolvimento
iv. Realizar ajustes da solução em ambiente de desenvolvimento
v. Homologar instalação da solução em ambiente de desenvolvimento
b. Implantação em ambiente de homologação

i. Instalar solução em ambiente de homologação
ii. Validar solução em ambiente de homologação
iii. Realizar ajustes da solução em ambiente de homologação
iv. Homologar instalação da solução em ambiente de homologação
c. Implantação em ambiente de produção
i. Instalar solução em ambiente de produção
ii. Migrar dados da atual solução para a nova solução contratada
iii. Integrar solução existente com a nova solução contratada
iv. Validar solução em ambiente de produção
v. Realizar ajustes da solução em ambiente de produção
vi. Homologar instalação da solução em ambiente de produção
<b>18. Emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1) (até 10 dias após a entrega e ativação das licenças)</b>
19. Realização das oficinas de transferência de conhecimento e dos treinamentos da solução (durante a <u>Implantação</u> e antes do item 18)
20. Realizar operação assistida (60 dias após os eventos 18 e 19)
<b>21. Emissão do Termo de Aceitação Provisória 2 (TAP2) (até 10 dias após os eventos 6.b; 7.b; 8.b; 9.b; 10.b; 11.b; 12.b; 13.b; 14.b; 15.b; 16.b; 17.b)</b>
22. Realizar Período de Funcionamento Experimental (Período Sem Falhas)
<b>23. Emissão do Termo de Aceitação Provisória 3 (TAP3) (até 10 dias após os eventos (até 10 dias após o evento 6.c; 7.c; 8.c; 9.c; 10.c; 11.c; 12.c; 13.c; 14.c; 15.c; 16.c; 17.c))</b>
<b>24. Emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) (até 10 dias após os eventos <u>Implantação</u>, 18, 19, 20, 21, 22 e 23)</b>



25. Consumo do Banco de Horas (somente poderá ser iniciado após o evento 24; para cada necessidade de consumo, as 5 atividades a seguir deverão ser obrigatoriamente executadas)
a. Definição do escopo do serviço e da estimativa de horas (Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço)
b. Abertura de Ordem de Serviço (Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 25.a)
c. Execução da Ordem de Serviço (Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 25.b)
d. Validação da Ordem de Serviço (Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 25.c)
e. Emissão de Termo de Aceite (Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 25.d)
26. Consumo de Licenças sob Demanda
a. Abertura de Ordem de Serviço para ativação das Licenças (Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço)
b. Execução da Ordem de Serviço de Ativação das Licenças (Até 10(dez) dias a partir da conclusão do evento 26.a)
c. Validação da Execução da Ordem de Serviço de Ativação das Licenças (Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 26.b)
d. Emissão de Termo de Aceitação de Licenças (TAL) - (Sempre uma vez a cada abertura de Ordem de Serviço, após o evento 26.c)

## 6. Premissas e Restrições

- O CONTRATADO deverá disponibilizar profissionais tecnicamente qualificados para atender às demandas de implantação. Os profissionais que realizarão os serviços relacionados a solução proposta deverão ser funcionários da empresa da Contratada ou consultores contratados, devendo possuir capacitação e conhecimento total da solução proposta;
- O CONTRATADO deverá comprovar a qualificação técnica dos especialistas envolvidos através de documentação apropriada, contendo os certificados de especialização ou

declaração de clientes que ateste que o profissional prestou serviço equivalente, estando qualificado para a execução das atividades;

- O CONTRATANTE se reserva ao direito de não aceitar atendimento por profissionais não qualificados, devendo o CONTRATADO substituir imediatamente o profissional de forma a não comprometer o resultado do projeto;
- O CONTRATADO deverá realizar as atividades desse plano de implantação de forma híbrida, sendo que o time de implantação pode atuar de forma remota, e a parte gerencial (gerente de projeto e arquiteto de solução) deve atuar de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE;
- O CONTRATANTE oferecerá quando necessário acomodação no local de trabalho, incluindo estações de trabalho, acesso físico às suas instalações e identificação através de crachás, bem como autorização e acesso aos recursos computacionais e apoio técnico às atividades de implantação, desde que absolutamente dentro do escopo das atividades da equipe do CONTRATANTE e a seu critério;
- O CONTRATADO deve garantir que exista um time de arquitetura central para garantir as integrações entre processos de diferentes disciplinas e a menor customização possível para atender as demandas do CONTRATANTE.
- O CONTRATADO deve garantir que todas as entregas previstas neste Plano possuam, no mínimo, as funcionalidades atualmente ativas através de outras soluções. O CONTRATANTE não vai aceitar a redução de funcionalidades;
- O CONTRATADO deve revisar processos atuais para prover ajustes e melhorias na nova visão da plataforma e automação quando necessário;
- A ferramenta deve permitir o acesso para visualização, edição e execução de todos os serviços automatizados;
- As integrações da atual solução que são pertinentes deverão ser desenvolvidas e disponibilizadas na nova solução pelo CONTRATADO;
- O CONTRATADO através do time de arquitetura central deverá realizar avaliação de maturidade das ferramentas ofertadas, com periodicidade mínima trimestral, para a identificação das lacunas (gaps) no âmbito de processos, pessoas e tecnologia e propor recomendações de estratégia e plano de ação para o tratamento;
- Os dados da atual solução que são pertinentes deverão ser transferidos e ou integrados, devendo ficar acessíveis na nova solução;
- A definição de quais dados deverão ser transferidos deverá ser feita durante a fase de planejamento;
- O CONTRATADO deverá criar e manter atualizada toda a documentação das atividades, dos processos, testes, homologação, entrega e conferência, encontros de trabalho, compromissos e prazos, incluindo planos de trabalho, atas de reuniões, de modo a compor uma documentação digital;

- Todas as despesas referentes a transporte, alimentação, hospedagem e demais despesas operacionais da equipe alocada deverão estar previstas nos custos do CONTRATADO;
- A propriedade intelectual de todos os artefatos produzidos no escopo do Contrato será inteira e exclusivamente do CONTRATANTE.

#### **7. Sobre o consumo e faturamento das licenças**

- O cronograma de desembolsos das licenças da solução contratada seguirá as diretrizes estabelecidas abaixo, de forma a garantir o alinhamento financeiro e operacional com o uso efetivo da solução ao longo do contrato.
- Pagamento Anual: O pagamento referente às licenças será realizado em parcelas anuais, ao longo do período contratual.
- Esse cronograma assegura previsibilidade nos desembolsos e alinhamento com o planejamento financeiro do CONTRATANTE.
- Verificação Inicial no Termo de Aceitação Definitivo (TAD): No momento da emissão do Termo de Aceitação Definitivo (TAD), será apurado o número de licenças efetivamente em utilização para pagamento durante o primeiro ano.
- O quantitativo de licenças em uso será utilizado como base para calcular o custo total anual das licenças.
- A diferença no quantitativo de licenças entre o valor inicial e o valor máximo serão solicitados ao CONTRATADO via Ordem de Serviço (OS) conforme a necessidade do BANCO e o pagamento destas licenças será realizado, no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente a ativação das licenças, de maneira proporcional à quantidade de meses restantes para o término de uma anuidade, após comprovação de ativação condicionado a emissão do Termo de Aceitação de Licença sob demanda (TAL).
- A OS formalizará a solicitação e detalhará o número de licenças extras requeridas.
- Cálculo de Consumo Adicional no Termo de Aceitação de Licenças (TAL): Após a ativação das licenças adicionais, será emitido o Termo de Aceitação de Licenças (TAL).
- Nesse documento, será calculado o valor correspondente ao consumo adicional de licenças, proporcional ao número de novas licenças ativadas.
- Pagamento Ajustado: As parcelas anuais, a partir do momento de ajuste, incluirão tanto o valor correspondente às licenças originalmente previstas quanto o montante adicional referente às novas ativações. Isso assegura que o pagamento seja ajustado proporcionalmente ao uso real da solução.