

**ANEXO VII -
SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

1. FINALIDADE

1.1. Este documento descreve os Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento que deverão ser realizados pela CONTRATADA visando a capacitação das equipes envolvidas e dos usuários da solução tecnológica de distribuição de fundos próprios e de terceiros (distribuição por conta e ordem) e de controladoria do passivo de fundos próprios e de terceiros (doravante chamada de SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO).

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. A CONTRATADA deverá preparar e disponibilizar material de cada treinamento, tanto presencial quanto à distância, contemplando o manual do usuário da SOLUÇÃO e gravação de videoaulas.

2.2. Os treinamentos a serem realizados na modalidade presencial deverão acontecer nas dependências do Banco do Nordeste no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas - CAPGV, situado na Av. Dr. Silas Munguba, 5700, Bairro Passaré - Fortaleza (CE);

2.3. Os custos referentes ao deslocamento do profissional técnico, se necessário, incluindo passagens, hospedagem e alimentação, disponibilização de ambiente para execução da transferência de conhecimento de todo material utilizado serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicionais para o BANCO.

2.4. O BANCO terá a prerrogativa de gravar em vídeo as aulas dos cursos presenciais ministrados pela CONTRATADA, tendo como destinatário exclusivo o BANCO.

2.4.1. A gravação poderá incluir a captura da interface de usuário do computador usado na aula para projeção de quadros e demonstrações de uso da SOLUÇÃO contratada.

2.5. Toda documentação gerada pela CONTRATADA deverá ser disponibilizada para o BANCO, que passará a ser de sua propriedade.

2.6. Os treinamentos deverão ser ministrados em consonância com o Plano de Treinamento e concluídos antes do início da operacionalização da SOLUÇÃO no ambiente de produção do BANCO.

2.7. Cada treinamento por turma será avaliado pelos treinandos, nos moldes atualmente aplicados no BANCO.

2.7.1. O treinamento, cuja avaliação do instrutor da CONTRATADA for inferior a 70%, deverá ser reaplicado com a devida substituição do instrutor, caso o BANCO julgue necessário.

2.7.2. Os custos decorrentes da reaplicação do treinamento correrão às expensas da CONTRATADA.

2.8. O BANCO emitirá um Termo de Aceite de Treinamento (TAT) a cada conclusão de turma referentes aos serviços de Treinamento ou Transferência de Conhecimento após apurados positivamente os fatores de aceitação dos cursos. Após a conclusão da última turma de treinamento será emitido o Termo de Aceite Definitivo dos Treinamentos (TADT).

3. TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 3.1. Para fins deste anexo, entende-se como transferência de conhecimento as atividades realizadas pela CONTRATADA visando repasse de subsídios e informações, na modalidade presencial, para que as equipes do BANCO obtenham os conhecimentos no que diz respeito aos aspectos de arquitetura, configuração, parametrização da SOLUÇÃO, inclusive para migração para outra plataforma/solução/ambiente.
- 3.2. As atividades de transferência de conhecimento esperadas do CONTRATADO incluem:
- 3.2.1. elaborar e manter atualizado durante a vigência do contrato o Plano de Transferência de Conhecimento;
 - 3.2.2. elaborar e fornecer material a ser utilizado na realização das atividades de transferência de conhecimento.
- 3.3. A CONTRATADA deverá realizar as seguintes entregas relacionadas às atividades de transferência de conhecimento:
- 3.3.1. Plano de Transferência de Conhecimento, descrevendo a estratégia a ser adotada nas ações de transferência de conhecimento, abordando os aspectos de arquitetura, configuração e parametrização da SOLUÇÃO;
 - 3.3.1.1. o Plano de Transferência de Conhecimento deverá conter um cronograma sincronizado com as fases de implantação e entregas da SOLUÇÃO;
 - 3.3.1.2. a execução do Plano de Transferência de Conhecimento deverá permitir que as equipes do BANCO conheçam os procedimentos e as informações necessárias à instalação e implantação da SOLUÇÃO;
 - 3.3.1.3. a transferência de conhecimento poderá ser efetuada na modalidade presencial e online;
 - 3.3.1.4. a transferência de conhecimento deverá ser realizada com base em documentação técnica elaborada pela CONTRATADA;
 - 3.3.1.5. a transferência de conhecimento deve abranger todos os componentes da SOLUÇÃO, inclusive todos as customizações e integrações, adquirida pelo BANCO nos termos do Edital, no tocante aos aspectos de arquitetura, configuração, perfis de acesso, parametrização, saneamento e migração de base de dados e interfaces;
 - 3.3.1.6. o Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser submetido à avaliação do BANCO que apontará as eventuais desconformidades visando alteração pela CONTRATADA;
 - 3.3.1.7. o BANCO poderá rejeitar o Plano de Transferência de Conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa;
 - 3.3.1.7.1. caberá a CONTRATADA efetuar os ajustes necessários no Plano de Transferência de Conhecimento, de acordo com prazos definidos em conjunto com o BANCO; e

3.3.1.7.2. nos casos de mais de uma recusa do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as sanções previstas no Edital.

3.3.2. Material de Transferência de Conhecimento

3.3.2.1. A CONTRATADO será responsável pela elaboração e fornecimento do material a ser utilizado na realização das atividades de transferência de conhecimento.

3.3.2.2. Quanto ao conteúdo e organização do material de transferência de conhecimento, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:

3.3.2.2.1. redação em idioma português brasileiro e estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente;

3.3.2.2.2. construção em linguagem própria para educação, dialogada, favorecendo a interatividade;

3.3.2.2.3. atualização e precisão, oferecendo uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros;

3.3.2.2.4. apresentação clara dos objetivos de cada documento;

3.3.2.2.5. apresentação dos módulos de maneira clara e ordenada, na visão de cenário e processo, de tal forma que se estabeleça uma relação lógica entre eles; e

3.3.2.2.6. conter as referências bibliográficas, caso necessário.

3.4. A realização da transferência de conhecimento deverá ser de acordo com o Plano de Transferência de Conhecimento previamente aprovado pelo Banco.

3.4.1. Nos casos de atrasos na execução do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as sanções previstas no Edital.

3.4.2. A qualquer tempo, o BANCO poderá solicitar adequações ao Plano de Transferência de Conhecimento, que passarão a compor o marco para acompanhamento da execução.

3.5. A CONTRATADA deverá ofertar transferência de conhecimento na modalidade presencial e online aos empregados e outros colaboradores indicados pelo BANCO.

3.6. A SOLUÇÃO deve possuir programa de treinamento de usuários (usuários normais, administradores, mantenedores e desenvolvedores de aplicações integrantes) devendo ainda informar escopo, objetivo, idiomas, quantidade máxima de alunos por turma e carga horária mínima, para validação;

3.7. A CONTRATADA deverá encaminhar ao BNB uma proposta preliminar de transferência de conhecimento, em até 10 dias corridos a partir da solicitação do BANCO, sugerindo conteúdo programático, datas, infraestrutura necessária e carga horária para prévia avaliação, facultando-se ao BNB solicitar a reformulação da proposta e sugerir inclusões, exclusões e/ou alterações em seu conteúdo;

- 3.8. O BNB poderá, a seu critério, alterar o cronograma previsto para a transferência de conhecimento, citado nos subitens anteriores, de forma a adequá-lo à disponibilidade dos usuários que trabalharão diretamente com a Solução;
- 3.9. A CONTRATADA terá o prazo disposto no Anexo - Plano de Implantação para iniciar cada transferência de conhecimento;
- 3.10. A transferência de conhecimento consiste em fornecer todos os subsídios para que o BNB obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da SOLUÇÃO no que diz respeito aos aspectos de arquitetura, instalação, configuração, parametrização e customização, se for o caso, além do fornecimento de capacitação do público-alvo na operacionalização da SOLUÇÃO;
- 3.11. A CONTRATADA deverá efetuar apresentações às equipes do BNB para entendimento do manual de uso da SOLUÇÃO e análise de impacto de mudanças na SOLUÇÃO;
- 3.12. O conteúdo mínimo do treinamento a ser realizado deverá abordar as funcionalidades diferenciadas de acordo com as competências atribuídas ao grupo de participantes, destinado ao perfil de público-alvo Técnico (Técnicos de TI), Negocial (Gestores de Negócios) e Operacional (Operador Distribuição de Fundos de Investimento e Operador Controladoria do Passivo);
 - 3.12.1. Compreende o público-alvo Técnico os funcionários lotados na Superintendência de Tecnologia da Informação;
 - 3.12.2. Compreende o público-alvo Negocial os funcionários lotados na rede de agências e superintendências estaduais;
 - 3.12.3. Compreende o público-alvo Operacional os gestores da Direção Geral, os quais possuem perfis técnico-gerencial e Negocial responsáveis pela Distribuição e Controladoria do Passivo de Fundos de Investimento. Estes usuários deverão ser capacitados para obter no mínimo os conhecimentos, habilidades e capacitação para utilização plena, geração de cálculos, produção de relatórios, utilização de ambiente de testes e parametrização da SOLUÇÃO;
- 3.13. Conteúdo mínimo para a Turma do Público/Perfil alvo (Técnico/Negocial/Operacional) contemplado na transferência de conhecimento:
 - 3.13.1. Apresentação do serviço;
 - 3.13.2. Requisitos funcionais do sistema;
 - 3.13.3. Parametrização do serviço para as necessidades do BNB;
 - 3.13.4. Operacionalização do serviço;
 - 3.13.5. Apresentar as possibilidades de configuração da ferramenta;
 - 3.13.6. Apresentar exemplos bem-sucedidos no mercado de configuração e uso da ferramenta;
e
 - 3.13.7. Geração e análise de relatórios de operação.
- 3.14. O conteúdo mínimo a ser contemplado nas transferências de conhecimento por público-alvo deve contemplar:

3.14.1. Transferência de Conhecimento - Técnico:

- **Objetivo:** Terá o objetivo de capacitar as equipes BNB para o conhecimento da SOLUÇÃO, no tocante às suas funcionalidades técnicas, relacionadas à área tecnológica;
- **Público-alvo:** Funcionários lotados na Superintendência de Tecnologia da Informação
- **Número de turmas:** 1 (uma)
- **Quantidade de funcionários:** 6 (seis)
- **Local:** Dependência do BNB e/ou on-line
- **Carga-horária:** 8h (máximo 2h por dia)

3.14.2. Transferência de Conhecimento - Negocial:

- **Objetivo:** Terá o objetivo de capacitar as equipes BNB para o conhecimento da SOLUÇÃO, no tocante às suas funcionalidades, execução dos relatórios, e necessidades expostas pela área gestora, relacionadas à área negocial;
- **Público-alvo:** funcionários lotados na rede de agências, superintendências estaduais e Direção Geral
- **Número de turmas:** 2 (duas)
- **Quantidade de funcionários:** 34 (trinta e quatro)
- **Local:** Dependência do BNB e/ou on-line
- **Carga-horária:** 8h (máximo 2h por dia)

3.14.3. Transferência de Conhecimento - Operacional Distribuição de Fundos de Investimento:

- **Objetivo:** Terá o objetivo de capacitar as equipes BNB para o conhecimento da SOLUÇÃO, no tocante às suas funcionalidades, execução dos relatórios, e necessidades expostas pela área gestora, relacionadas à Distribuição de Fundos de Investimento;
- **Público-alvo:** funcionário da Direção Geral que atuam na Distribuição de Fundos de Investimento
- **Número de turmas:** 1 (uma)
- **Quantidade de funcionários:** 27 (vinte e sete)
- **Local:** Dependência do BNB e/ou on-line
- **Carga-horária:** 12h (máximo 3h por dia)

3.14.4. Transferência de Conhecimento - Operacional Controladoria do Passivo:

- **Objetivo:** Terá o objetivo de capacitar as equipes BNB para o conhecimento da SOLUÇÃO, no tocante às suas funcionalidades, execução dos relatórios, e necessidades expostas pela área gestora, relacionadas à Controladoria do Passivo;
- **Público-alvo:** funcionário da Direção Geral que atuam na Controladoria do Passivo
- **Número de turmas:** 1 (uma)
- **Quantidade de funcionários:** 4 (quatro)
- **Local:** Dependência do BNB e/ou on-line
- **Carga-horária mínima:** 32h (máximo 4h por dia)

3.15. A CONTRATADA deverá complementar os conteúdos programáticos acima descritos de forma a contemplar todos os conhecimentos necessários à plena operação da SOLUÇÃO pelo BNB;

3.16. As turmas para o público com perfil negocial podem ter seu conteúdo direcionado para o público-alvo de Gestor/Operador ou Conformidade/Risco;

3.17. O Plano de Treinamento deve estar totalmente concluído e validado pelo BANCO em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da previsão do início dos treinamentos, tempo hábil para

planejamento do BANCO e a preparação de material por parte do CONTRATADO sem comprometer o andamento do projeto;

- 3.18. Os materiais de treinamento deverão ser entregues para validação do BANCO, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da realização dos treinamentos;
- 3.19. Todo material didático referente à transferência de conhecimento deverá ser fornecido em língua portuguesa do Brasil;
- 3.20. O BANCO poderá rejeitar o material de treinamento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa;
- 3.21. Caberá ao CONTRATADO efetuar no respectivo material as alterações necessárias, desde que não comprometa a execução dos treinamentos dentro dos prazos definidos no roadmap aprovado pelo BANCO;
- 3.22. Também é dever da CONTRATADA a elaboração de certificados de participação nas turmas de transferência de conhecimento realizadas, identificando os empregados participantes, o conteúdo abordado e a carga horária da respectiva transferência de conhecimento;
- 3.23. As transferências de conhecimento deverão ter como foco principal a demonstração prática das funcionalidades da SOLUÇÃO e o esclarecimento de eventuais dúvidas, sendo que, ao final das respectivas reuniões, haverá uma avaliação realizada junto aos participantes para atestar a qualidade e foco na demonstração prática das funcionalidades;
- 3.24. Caso as notas médias sejam inferiores à média avaliada pela Universidade Corporativa do BANCO, a CONTRATADA se obriga a repetir a transferência de conhecimento em pauta, sem ônus adicional ao BNB;
- 3.25. A CONTRATADA deverá zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para as equipes do BNB e/ou para aquelas por ela designadas;
- 3.26. O descumprimento da obrigação da Transferência de Conhecimento incorrerá a CONTRATADA em multa em seu desfavor, conforme Termo de Referência;
- 3.27. A CONTRATADA deverá fornecer a documentação da SOLUÇÃO compatível, incluindo manual de utilização da solução, que deverá conter passo a passo detalhado para utilização de todas as funcionalidades disponibilizadas na ferramenta;
- 3.28. O manual deverá ser atualizado, a pedido do BNB, por motivo de adequação necessária da utilização operacional da solução por parte dos usuários do BANCO ou por motivo de atualização da SOLUÇÃO;
- 3.29. As atualizações dos manuais solicitados pelo BNB deverão ser realizadas pela CONTRATADA em prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos;
- 3.30. A CONTRATADA deverá manter toda a documentação gerada atualizada durante toda a vigência do contrato; e
- 3.31. Toda a documentação gerada pela CONTRATADA deverá ser disponibilizada para o BNB e passará a ser de sua propriedade.
- 3.32. Nos casos de atrasos na realização dos treinamentos ou na execução do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as sanções previstas no Edital.

4. PRAZOS

- 4.1. O Plano de Treinamento e o Plano de Transferência de Conhecimento devem estar totalmente concluídos e validados pelo Banco em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da previsão do início dos treinamentos e transferência de conhecimentos, tempo hábil para planejamento do BANCO e a preparação de material por parte do CONTRATADO sem comprometer o andamento do projeto.
- 4.2. Os materiais de treinamento e de transferência de conhecimento deverão ser entregues para validação do BANCO, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da realização das atividades de transferência de conhecimento.
- 4.2.1. O BANCO poderá rejeitar o material de treinamento ou de transferência de conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa.
- 4.2.2. Caberá ao CONTRATADO efetuar no respectivo material as alterações necessárias, desde que não comprometa a execução dos treinamentos dentro dos prazos definidos no roadmap aprovado pelo BANCO, conforme descrito no Anexo IV - Plano de Implantação do Edital.
- 4.2.3. Nos casos de mais de uma recusa do material de treinamento ou de transferência de conhecimento, o BANCO adotará as providências e sanções previstas no Edital.

5. RESUMO TREINAMENTOS

TREINAMENTOS DE NIVELAMENTO DA EQUIPE DO PROJETO	MODALIDADE	QTDE TURMAS	ALUNOS POR TURMA
TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO - TÉCNICO	Presencial/ e/ou on-line	1	6
TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO - NEGOCIAL	Presencial/ e/ou on-line	2	34
TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO OPERACIONAL			
TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO - OPERACIONAL DISTRIBUIÇÃO DE FUNDOS DE INVESTIMENTO	Presencial/ e/ou on-line	1	27
TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO - OPERACIONAL CONTROLADORIA DO PASSIVO	Presencial/ e/ou on-line	1	4