

Sumário

1.ESCOPO DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	2
2.ETAPAS DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	3
3.ESTRATÉGIA DE CONDUÇÃO DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	4
4.PLANEJAMENTO DO PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	5
5.EXECUÇÃO DO PROJETO.....	11
5.2.GERENCIAMENTO DO PROJETO	11
5.3.DEFINIÇÃO, ATIVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS AMBIENTES	12
5.4.DEFINIÇÃO E ATIVAÇÃO DE LICENÇAS DE USO	14
5.5.ANÁLISE E ELABORAÇÃO O DESENHO FUNCIONAL E TÉCNICO DA SOLUÇÃO.....	14
5.6.CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO E SEUS COMPONENTES.....	16
5.7.INTEGRAÇÃO COM OS SISTEMAS LEGADOS.....	17
5.8.TESTES DA SOLUÇÃO	18
5.9.HOMOLOGAÇÃO FUNCIONAL	20
5.10.HIGIENIZAÇÃO E MIGRAÇÃO DOS DADOS	21
5.11.TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO.....	22
5.12.DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO EM AMBIENTE PRODUTIVO	22
5.14.ESTABILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO EM PRODUÇÃO – OPERAÇÃO ASSISTIDA	23
6.MONITORAMENTO E CONTROLE DO PROJETO.....	25
7.ENCERRAMENTO DO CICLO DE ENTREGAS / PROJETO	26
8.GOVERNANÇA DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO	26
8.1.INSTÂNCIAS E RESPONSABILIDADES.....	26
8.2. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO DO PROJETO	27
8.3.REUNIÕES DE ACOMPANHAMENTO DO PROJETO.....	28

ANEXO VI – PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Este documento descreve as etapas, atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos serviços que deverão ser executados, no primeiro ano de contratação da plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente (CX – *Customer Experience*), doravante chamada de SOLUÇÃO, do Banco da Amazônia S/A (doravante denominado BANCO DA AMAZÔNIA), para implementação e completa configuração da SOLUÇÃO e o caso de uso de Marketing, escopo fechado para ser executado como pré-requisito para o aceite definitivo da SOLUÇÃO.

1. ESCOPO DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 1.1. Entende-se como implantação o planejamento, disponibilização dos ambientes, configuração, parametrização e customização da plataforma, desenvolvimento de integrações com os sistemas legados, migração de dados, operação assistida, treinamento, dentre demais serviços necessários para a disponibilização plena da SOLUÇÃO para atender à configuração inicial da estrutura organizacional do BANCO DA AMAZÔNIA, com usuários capacitados e operação estabilizada e implementação do caso de uso de Marketing para segmento e produtos especificados adiante neste documento e seus anexos.
- 1.2. A CONTRATADA será responsável pelo planejamento, execução, controle e encerramento do projeto de implantação da SOLUÇÃO no BANCO DA AMAZÔNIA;
 - 1.2.1. O planejamento do projeto de implementação, deverá respeitar o interesse de negócios do BANCO, obedecendo as estratégias de entregas previamente definidas pela área responsável.
- 1.3. O projeto de implantação terá como escopo:
 - 1.3.1. Configuração inicial da base da plataforma para evoluções futuras englobando unidades organizacionais, hierarquia e recursos humanos;
 - 1.3.2. Prover informações de Visão 360 do cliente e disponibilizar os módulos de registro de interações com o cliente
 - 1.3.3. Habilitação da distribuição automatizada de clientes conforme o modelo de atendimento do banco, incluindo o gerenciamento de clientes no nível regional, agência e carteira. Possibilitando aos gestores estratégicos definirem as regras automáticas para carteirização e as solicitações e aprovações de transferências de clientes por parte dos gestores comerciais.
 - 1.3.4. Habilitação dos módulos de marketing digital, permitindo campanhas e contatos com os clientes a partir de regras de negócio
 - 1.3.5. Habilitação da ingestão dos dados e habilitação da plataforma para criar modelos preditivos e campanhas personalizadas
 - 1.3.6. Habilitação de modelos de qualificação de leads, e personalização de campanhas a partir do comportamento do cliente
 - 1.3.7. Habilitação dos métodos de qualificação de leads e clientes para poder operacionalizar modelos de propensão à aquisição, NBA, NBO e NBC

- 1.3.8. Habilitar o gerenciamento do momento de vida do cliente, acompanhando jornadas pós-venda, identificando pontos de atrito e prevenindo ações de anti churn, reengajamento ou win-back dos clientes
- 1.3.9. Disponibilização de campanhas personalizadas e automatizadas, utilizando múltiplos canais, considerando aspectos comportamentais e negociais dos clientes na plataforma para segmento de clientes e produto a ser disponibilizado em documento específico fornecido pela área responsável contendo as informações necessárias discriminadas no Anexo V - Especificação da Configuração Inicial e Campanha de Marketing, em tempo hábil no decorrer do projeto de implantação e conforme requisitos definidos nos anexos deste edital aplicáveis no atendimento da necessidade;
- 1.4. As especificações para a configuração inicial e para a campanha a implementar na plataforma no projeto de implantação encontra-se no ANEXO V– Especificação da Configuração Inicial E Campanha de Marketing
- 1.5. Os serviços deste projeto de implementação deverão cumprir, mas não se limitar, o plano de entregas estabelecido pela área do BANCO responsável pelo acompanhamento e governança de CX, respeitando os prazos previstos para cada entrega e caso de uso dimensionado.
- 1.6. Os serviços de planejamento e gestão do projeto de implantação da SOLUÇÃO no BANCO DA AMAZÔNIA deverá estar em consonância com as referências de gerenciamento de Projeto preconizadas pelo Guia de Melhores Práticas de Gerenciamento de Projetos PMBOK® (Project *Management Body of Knowledge*), 6ª Edição, do PMI (*Project Management Institute*) e métodos ágeis, prevendo implantação da SOLUÇÃO em ciclos de entregas.
- 1.7. O Plano de Gerenciamento do Projeto, os planos auxiliares e os demais entregáveis elaborados no curso do Projeto pela CONTRATADA devem ser produzidos, em português, específico para a SOLUÇÃO a ser implementada, com conteúdo explicativo e entregue em formato digital de forma que permita à equipe do BANCO DA AMAZÔNIA realizar edição nos conteúdos, se for necessário. Todos esses documentos serão de propriedade do BANCO DA AMAZÔNIA.
- 1.8. A CONTRATADA deverá observar o disposto nos anexos deste edital, para propor os ciclos de entregas na elaboração do planejamento da implantação da SOLUÇÃO que deverá ser validado pelo BANCO DA AMAZÔNIA.
- 1.9. O planejamento deverá prever Ciclos de Entregas, podendo ter “n” ciclos, desde que seja possível a implantação no ambiente de produção e agregue valor ao BANCO DA AMAZÔNIA e esteja aderente às necessidades de negócio do BANCO DA AMAZÔNIA.
 - 1.9.1. Entende-se por Ciclo de Entrega um conjunto de fases e artefatos que serão implantados no ambiente produtivo de acordo com cronograma, parte integrante do planejamento.
- 1.10. Os Ciclos de Entregas serão definidos pela CONTRATADA no planejamento juntamente com o BANCO DA AMAZÔNIA e com a consultoria da equipe certificada pelo FABRICANTE especialista no planejamento de implementações da SOLUÇÃO. Estes deverão ser validados pelo BANCO DA AMAZÔNIA, sendo possível o apoio de uma consultoria especializada para validação das entregas, a critério do BANCO DA AMAZÔNIA, e farão parte do *Roadmap* de entregas (um dos entregáveis da fase de planejamento).

- 1.11. A CONTRATADA deverá especificar o escopo de cada ciclo de entregas tomando como referência o escopo do projeto em O projeto de implantação terá como escopo:
 - 1.11.1. Configuração inicial da base da plataforma para evoluções futuras englobando unidades organizacionais, hierarquia e recursos humanos;
 - 1.11.2. Prover informações de Visão 360 do cliente e disponibilizar os módulos de registro de interações com o cliente
 - 1.11.3. Habilitação da distribuição automatizada de clientes conforme o modelo de atendimento do banco, incluindo o gerenciamento de clientes no nível regional, agência e carteira. Possibilitando aos gestores estratégicos definirem as regras automáticas para carteirização e as solicitações e aprovações de transferências de clientes por parte dos gestores comerciais.
 - 1.11.4. Habilitação dos módulos de marketing digital, permitindo campanhas e contatos com os clientes a partir de regras de negócio
 - 1.11.5. Habilitação da ingestão dos dados e habilitação da plataforma para criar modelos preditivos e campanhas personalizadas
 - 1.11.6. Habilitação de modelos de qualificação de leads, e personalização de campanhas a partir do comportamento do cliente
 - 1.11.7. Habilitação dos métodos de qualificação de leads e clientes para poder operacionalizar modelos de propensão à aquisição, NBA, NBO e NBC
 - 1.11.8. Habilitar o gerenciamento do momento de vida do cliente, acompanhando jornadas pós-venda, identificando pontos de atrito e prevendo ações de anti churn, reengajamento ou win-back dos clientes
 - 1.11.9. Disponibilização de campanhas personalizadas e automatizadas, utilizando múltiplos canais, considerando aspectos comportamentais e negociais dos clientes na plataforma para segmento de clientes e produto a ser disponibilizado em documento específico fornecido pela área responsável contendo as informações necessárias discriminadas no Anexo V - Especificação da Configuração Inicial e Campanha de Marketing, em tempo hábil no decorrer do projeto de implantação e conforme requisitos definidos nos anexos deste edital aplicáveis no atendimento da necessidade;
- 1.12. As especificações para a configuração inicial e para a campanha a implementar na plataforma no projeto de implantação encontra-se no ANEXO V– Especificação da Configuração Inicial E Campanha de Marketing
- 1.13. Os serviços deste projeto de implementação deverão cumprir, mas não se limitar, o plano de entregas estabelecido pela área do BANCO responsável pelo acompanhamento e governança de CX, respeitando os prazos previstos para cada entrega e caso de uso dimensionado.
- 1.14. e os demais requisitos exigidos nos anexos deste edital

2. ETAPAS DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 2.1. O quadro a seguir estabelece as etapas e respectivos prazos máximos para conclusão da implantação no ambiente de produção do BANCO DA AMAZÔNIA, que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da

elaboração do planejamento da implantação e que não deverá ultrapassar 24 (vinte e quatro) meses após assinatura do Contrato.

Etapas	Descrição	Detalhe	Prazo	Responsável
1	Assinatura do contrato		-	CONTRATADA e BANCO DA AMAZÔNIA
2	Reunião de Abertura		Em até 10 dias corridos após a assinatura do contrato.	CONTRATADA e BANCO DA AMAZÔNIA
3	Planejamento do plano de todos os ciclos de entrega		Em até 30 dias corridos.	CONTRATADA
4	Aprovação/Ajustes do Planejamento.		Em até 10 (dez) dias corridos	BANCO DA AMAZÔNIA
5	Início da Implantação		Em até 10 (dez) dias corridos	CONTRATADA
6	Execução dos Ciclos de Entregas		Conforme detalhamento abaixo:	CONTRATADA
6.0	Habilitação da ferramenta e gestão de dados (conforme os ciclos de entregas programados).	Configuração da infraestrutura do CX e integração com sistemas legados. Implementação de um repositório unificado de dados de clientes. Implementação de um histórico unificado de interações. Definição de perfis e acessos para usuários-chave.	Em até 90 dias corridos	CONTRATADA
6.1	Módulo de encarteiramento + Visão 360	Carteirização de clientes Visão 360 Dashboards e indicadores de tempo real Gestão dos contatos de clientes e usuários Gestão dos dados Gestão da interação com o cliente	Em até 60 dias corridos	CONTRATADA

6.2	Módulo de Marketing Básico	Gestão de campanhas e marketing digital Gestão de leads e funil de vendas	Em até 60 (sessenta) dias corridos	CONTRATADA
6.3	Módulo de inteligência de Marketing	Módulo de qualificação de leads Módulo de personalização de campanhas	Em até 120 (cento e vinte dias) dias corridos	CONTRATADA
6.4	Módulo de inteligência de Vendas	Gestão e automação de vendas Modelos de propensão à aquisição (NBA, NBO, NBC)	Em até 120 (cento e vinte dias) dias corridos	CONTRATADA
6.5	Módulo de inteligência de Fidelização	Gestão de momento de vida do cliente Modelos Anti-churn e reengajamento Modelos de Winback	Em até 120 (cento e vinte dias) dias corridos	CONTRATADA
7	Operação Assistida – Para cada Ciclo	Treinamentos e transferência de conhecimento	Até 60 (sessenta) dias corridos por ciclo prorrogáveis por igual período	CONTRATADA
8	Termo de Aceitação Definitiva da SOLUÇÃO (TADS)		Após a conclusão da Operação Assistida de todos os ciclos de entrega	BANCO DA AMAZÔNIA

Quadro 1 – Etapas da Implantação

- 2.2. Na etapa de Reunião de Abertura deverá ser estabelecido oficialmente o início do Projeto e apresentada a equipe e agenda inicial de trabalho.
- 2.3. O Termo de Aceitação Definitiva da Entrega (TADE) será emitido pelo BANCO DA AMAZÔNIA e autoriza a CONTRATADA a faturar as entregas implementadas.
- 2.4. O Termo de Aceitação Definitiva da SOLUÇÃO (TADS) será emitido pelo BANCO DA AMAZÔNIA e comprova a conclusão da implantação da SOLUÇÃO no Ambiente produtivo do BANCO DA AMAZÔNIA.

3. ESTRATÉGIA DE CONDUÇÃO DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.1. No que couber, os serviços tratados neste anexo deverão ser apoiados pelos serviços especializados para implantações na plataforma, inclusive refletindo nos demais anexos.
- 3.2. Os serviços necessários para implantação da SOLUÇÃO serão conduzidos de acordo com a estratégia a seguir, detalhada adiante neste documento:

- 3.2.1. Planejamento do projeto para implantação da SOLUÇÃO;
- 3.2.2. Execução do projeto, com no mínimo, as seguintes fases para cada ciclo de entrega:
 - 3.2.2.1. Gerenciamento do Projeto;
 - 3.2.2.2. Definição, ativação e atualização dos ambientes;
 - 3.2.2.3. Definição e ativação de licenças de uso;
 - 3.2.2.4. Análise e elaboração do desenho funcional e técnico da SOLUÇÃO;
 - 3.2.2.5. Configuração, Parametrização e Customização da SOLUÇÃO e seus componentes;
 - 3.2.2.6. Definição, especificação, desenvolvimento, testes e entrega das adaptações e integrações necessárias aos sistemas legados do BANCO DA AMAZÔNIA para o pleno funcionamento da plataforma;
 - 3.2.2.7. Testes da SOLUÇÃO;
 - 3.2.2.8. Disponibilização da SOLUÇÃO para homologação funcional do BANCO DA AMAZÔNIA;
 - 3.2.2.9. Higienização e migração dos dados entre os sistemas do BANCO DA AMAZÔNIA e a SOLUÇÃO;
 - 3.2.2.10. Treinamento e transferência de conhecimento à Equipe do BANCO DA AMAZÔNIA;
 - 3.2.2.11. Disponibilização da SOLUÇÃO em ambiente de Produção;
 - 3.2.2.12. Estabilização da SOLUÇÃO após implantação (operação assistida);
 - 3.2.2.13. Disponibilização do suporte 24 x 7 da SOLUÇÃO.
- 3.2.3. Monitoramento e controle da execução do projeto;
- 3.2.4. Encerramento do Ciclo de entrega \ Projeto.

4. PLANEJAMENTO DO PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 4.1. O objetivo desta fase é preparar o planejamento detalhado das demais etapas do Projeto de Implantação da SOLUÇÃO.
- 4.2. Nesta fase, as equipes do BANCO DA AMAZÔNIA, da CONTRATADA e, quando couber, a equipe certificada pelo Fabricante, irão trabalhar em conjunto na confirmação dos objetivos do Projeto e da estratégia de implantação, de refinamento do plano de trabalho produzido, de acompanhamento, de realização de testes, de higienização e migração, de integração, de riscos e de estabilização da solução do projeto.
- 4.3. Nesta fase, a CONTRATADA deverá:

4.3.1. Planejar a equipe de implantação:

4.3.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais especializados de acordo com os perfis do ANEXO IX- Perfis e Qualificações dos Profissionais, para as atividades correspondentes a cada ciclo de entregas da SOLUÇÃO em consonância com o Plano de mobilização;

4.3.1.2. A empresa deve disponibilizar equipe técnica para planejar, instalar, configurar e ajustar os componentes do sistema oferecido e da infraestrutura de hardware e software de modo a obter o desempenho máximo da solução;

4.3.1.3. A empresa deve disponibilizar equipe técnica residente no território brasileiro para acompanhar e suportar os componentes do sistema oferecido e da infraestrutura de hardware e software;

4.3.1.4. Os serviços de implantação poderão ser executados de forma presencial e/ou remota, em comum acordo com o BANCO DA AMAZÔNIA, de acordo com o planejamento.

4.3.2. Desenvolver o plano de gerenciamento do projeto;

4.3.3. Planejar o gerenciamento do escopo e requisitos;

4.3.4. Criar a Estrutura Analítica do Projeto (EAP);

4.3.4.1. Deverá contemplar as informações do item ETAPAS DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO deste anexo e seus subitens;

4.3.4.2. Deverá contemplar as informações de esforço, recursos, dependências e duração dos ciclos de entrega.

4.3.5. Criar o *Roadmap* das Entregas do projeto;

4.3.5.1. Deverá conter a descrição de todos os entregáveis, data prevista de conclusão da entrega considerando minimamente os artefatos elencados neste anexo;

4.3.5.2. Deverá ser elaborado em consonância com o cronograma, metodologia da CONTRATADA e prever ciclos de entregas. Não serão permitidas datas de entregas agrupadas próximo ao final da fase/ciclo destoantes das expectativas do BANCO DA AMAZÔNIA;

4.3.5.3. Deverá ser assinado pela CONTRATADA e BANCO DA AMAZÔNIA;

4.3.5.4. Será utilizado como referência para cobrança dos prazos apuração dos Níveis Mínimos de Serviços - NMS, ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços;

4.3.5.5. Poderá ser alterado com as devidas justificativas fornecidas pela CONTRATADA e com o aceite do BANCO DA AMAZÔNIA. Nesse caso, os novos prazos acordados serão utilizados como referência para acompanhamento de prazos e aplicação de cumprimento dos níveis mínimo de serviço conforme apuração dos NMS's, ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços, a partir da data do aceite do BANCO DA AMAZÔNIA, ou seja, não retroagirá no tempo para eventos já ocorridos e/ou apurados.

- 4.3.6. Planejar o gerenciamento do cronograma;
 - 4.3.6.1. Definir as atividades macro: Processo de identificação e documentação das ações específicas a serem realizadas para produzir as entregas do projeto;
 - 4.3.6.2. Sequenciar as atividades: Processo de identificação e documentação dos relacionamentos entre as atividades do projeto;
 - 4.3.6.3. Estimar as durações das atividades: Processo de estimativa do número de períodos de trabalho que serão necessários para terminar atividades individuais com os recursos estimados;
 - 4.3.6.4. Desenvolver o Cronograma: Processo de análise de sequências de atividades, durações, requisitos de recursos e restrições de cronograma para criar o modelo de cronograma do projeto para execução, monitoramento e controle.
- 4.3.7. Planejar o gerenciamento da qualidade;
- 4.3.8. Planejar o gerenciamento dos recursos;
- 4.3.9. Planejar o gerenciamento das comunicações;
- 4.3.10. Planejar o gerenciamento e as respostas aos riscos;
 - 4.3.10.1. Identificar os riscos - É o processo de identificação dos riscos individuais do projeto, bem como as fontes de risco geral do projeto, e de documentação de suas características;
 - 4.3.10.2. Realizar a análise qualitativa dos riscos – É o processo de priorização de riscos individuais do projeto para análise ou ação posterior, através da avaliação de sua probabilidade de ocorrência e impacto, assim como outras características;
 - 4.3.10.3. Realizar a análise quantitativa dos riscos – É o processo de analisar numericamente o efeito combinado dos riscos individuais identificados no projeto e outras fontes de incerteza nos objetivos gerais do projeto;
 - 4.3.10.4. Planejar as respostas aos riscos – É o processo de desenvolver alternativas, selecionar estratégias e acordar ações para lidar com a exposição geral de riscos e, também, tratar os riscos individuais do projeto.
- 4.3.11. Planejar os ciclos dos Testes Unitários, Testes de Cenários, Testes Integrados, Testes de Homologação, Testes de Stress e Performance;
- 4.3.12. Planejar a execução e o controle de todas as atividades elencadas neste item;
- 4.3.13. Entregar, de forma detalhada, toda a metodologia a ser utilizada pela CONTRATADA para implantação da SOLUÇÃO;
- 4.3.14. Planejar os treinamentos das equipes do BANCO DA AMAZÔNIA
- 4.4. As atividades elencadas no item acima estão associadas aos entregáveis abaixo:
 - 4.4.1. Documento com o detalhamento da metodologia a ser utilizada para implantação contendo, no mínimo:

- 4.4.1.1. Descrição das fases, atividades e artefatos a serem gerados para implantação da SOLUÇÃO;
- 4.4.1.2. A identificação das fases, no contexto da metodologia, em que os entregáveis deste anexo serão elaborados;
- 4.4.2. Plano de Gerenciamento do Projeto;
- 4.4.3. Plano de Gerenciamento do Escopo
 - 4.4.3.1. Cronograma da implantação com os marcos por ciclos de entregas da SOLUÇÃO e as respectivas fases com início e término.
- 4.4.4. **Roadmap** de entregas:
 - 4.4.4.1. Estrutura Analítica do Projeto (**EAP**), cronograma macro e detalhado das fases, macro atividades, tarefas e entregáveis do Projeto, com aderência às melhores práticas do PMI e métodos ágeis, atentando para:
 - 4.4.4.2. Plano de comunicações;
 - 4.4.4.3. Estrutura organizacional do projeto;
 - 4.4.4.4. Plano de gerenciamento de Riscos com repostas aos riscos;
 - 4.4.4.5. Plano de gerenciamento das partes interessadas e registro das partes interessadas;
 - 4.4.4.6. Plano de mobilização e organização das frentes de trabalho para execução das atividades do Projeto;
 - 4.4.4.7. Plano de transição prevendo a disponibilização da solução em ambiente produtivo, incluindo a estratégia e o cronograma de atividades, para transição da SOLUÇÃO para o ambiente produtivo, referente a cada uma das entregas previstas nos ciclos de implantação (cronograma);
 - 4.4.4.8. Plano de transferência dos serviços para a equipe de prestação dos Serviços de Suporte, conforme anexos XIII – Treinamento e Transferência de conhecimento e VII - Subscrição e Suporte;
 - 4.4.4.9. Plano de Recuperação de Desastre da Solução aderente à realidade do BANCO DA AMAZÔNIA: Backup/Recovery e de Contingência;
 - 4.4.4.10. Plano de disponibilização da solução e atualizações periódicas;
 - 4.4.4.11. Plano de gestão de mudanças;
 - 4.4.4.12. Plano de treinamento e transferência do conhecimento;
 - 4.4.4.13. Plano de gestão da qualidade;
 - 4.4.4.14. Plano de Testes;
 - 4.4.4.15. Registros de treinamentos iniciais executados e aceitos.
- 4.5. O planejamento do projeto para implantação da SOLUÇÃO deverá ser finalizado com a devida validação pelo BANCO DA AMAZÔNIA no prazo de até 85 (oitenta e cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato:
 - 4.5.1. Durante o período de elaboração do planejamento do projeto, deverão ser realizadas atividades de descoberta e entendimento sobre: objetivos e métricas de negócio, mapeamento da situação atual

(arquitetura, capacidades e jornadas) e desenho da visão de futuro. Estas atividades auxiliarão na definição do caso de uso e subsidiarão a elaboração do planejamento do projeto.

- 4.5.2. O planejamento do projeto para implantação da SOLUÇÃO deverá ser entregue (todos os entregáveis) ao BANCO DA AMAZÔNIA em até 75 (setenta e cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato.
- 4.5.3. Após o recebimento de todos os artefatos gerados referentes ao planejamento do projeto, o BANCO DA AMAZÔNIA deverá validar o(s) entregável (is) em até 10 (dez) dias corridos. Durante esse processo de validação:
 - 4.5.3.1. Havendo divergências e/ou inconsistências, o BANCO DA AMAZÔNIA reportará as recomendações de ajustes à CONTRATADA, devendo esta entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados em até 3 (três) dias corridos a partir da devolução do BANCO DA AMAZÔNIA, desde que este prazo de ajuste não comprometa os 75 (setenta e cinco) dias corridos do item O planejamento do projeto para implantação da SOLUÇÃO deverá ser finalizado com a devida validação pelo BANCO DA AMAZÔNIA no prazo de até 85 (oitenta e cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato;
 - 4.5.3.2. Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que todo o planejamento, inclusive validação do BANCO DA AMAZÔNIA, não comprometa os 75 (setenta e cinco) dias corridos do item O planejamento do projeto para implantação da SOLUÇÃO deverá ser finalizado com a devida validação pelo BANCO DA AMAZÔNIA no prazo de até 85 (oitenta e cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato.
 - 4.5.3.3. Assim sendo, para evitar penalidades, recomenda-se que o planejamento seja entregue antes de completados os 75 (setenta e cinco) após a assinatura do contrato, para que a equipe da CONTRATADA ainda tenha tempo para ajustes no planejamento.
- 4.5.4. Após a validação, o BANCO DA AMAZÔNIA emitirá um Termo de Aceitação do Planejamento (TAP). Este termo autoriza a CONTRATADA a faturar os serviços de planejamento do projeto.
- 4.5.5. O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado nos itens O planejamento do projeto para implantação da SOLUÇÃO deverá ser finalizado com a devida validação pelo BANCO DA AMAZÔNIA no prazo de até 85 (oitenta e cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato e seus subitens ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços

4.6. Disposições gerais:

- 4.6.1.1. A cada ciclo de entrega deverá ocorrer Reunião de Abertura, onde será apresentado ao BANCO DA AMAZÔNIA o refinamento do planejamento detalhado das atividades do referido ciclo, incluindo equipe alocada e os respectivos prazos de execução, levando em consideração as lições apreendidas do(s) ciclo(s) anterior(es);

- 4.6.1.2. Todas as premissas deste anexo deverão ser atendidas. Em caso de impossibilidade de atender, a alteração deverá ser solicitada ao BANCO DA AMAZÔNIA com a devida justificativa, podendo o BANCO DA AMAZÔNIA, aceitar ou não a solicitação da CONTRATADA;
- 4.6.2. Todos os planos devem ser mantidos e atualizados durante a execução do projeto.
- 4.6.3. O Plano de Transição, o Plano de Recuperação de Desastre da Solução, e o Plano de Transferência dos Serviços para a equipe de prestação dos Serviços de Suporte da SOLUÇÃO deverão ser elaborados em uma versão preliminar no serviço "Planejar o projeto para implantação da solução", no entanto, devem estar totalmente concluídos e validados pela equipe do BANCO DA AMAZÔNIA em até 30 dias antes da SOLUÇÃO entrar em produção.
- 4.6.4. O Plano de Testes deverá ser elaborado em uma versão preliminar nesta fase. No entanto, devem estar totalmente concluídos e validados pela equipe do BANCO DA AMAZÔNIA em consonância com a metodologia da CONTRATADA e os serviços descritos neste anexo.
- 4.6.5. O Plano de Treinamento poderá ser elaborado em uma versão preliminar nesta fase, tendo a premissa de estar totalmente concluído e validado pelo BANCO DA AMAZÔNIA em até 30 (trinta) dias antes da previsão do início dos treinamentos e transferência de conhecimento. Este plano deve estar em consonância ao Anexo XIII - Treinamento e Transferência de Conhecimento.
- 4.6.6. A CONTRATADA deverá utilizar uma ferramenta de Gerenciamento de Projetos que garanta a visibilidade e transparência das atividades do projeto em execução, sem custos adicionais para o BANCO DA AMAZÔNIA;
- 4.6.7. A estrutura organizacional do projeto deverá ser estabelecida, contemplando as melhores práticas do PMI, devendo ser discriminado:
 - 4.6.7.1. Relação hierárquica dessa estrutura com a estrutura organizacional do BANCO DA AMAZÔNIA, visando dar a necessária autonomia para a equipe de desenvolvimento do Projeto;
 - 4.6.7.2. Atribuições e responsabilidades dos participantes da equipe do Projeto, incluindo empregados do BANCO DA AMAZÔNIA e profissionais alocados pela CONTRATADA.
- 4.6.8. O Plano de mobilização deve contemplar, dentre outros, a relação dos recursos humanos envolvidos por entrega, indicando qualificação e perfil profissional por parte da equipe da CONTRATADA.
 - 4.6.8.1. A CONTRATADA é responsável pela identificação, definição e comunicação dos padrões a serem utilizados na execução do Projeto.
 - 4.6.8.2. O referido plano deverá indicar período em que funcionários do BANCO DA AMAZÔNIA deverão ser alocados por área de conhecimento.
- 4.6.9. Os treinamentos de nivelamento voltados para a equipe do Banco a serem executados pela CONTRATADA durante a fase de planejamento são tratados no item 2 do Anexo XIII - Treinamento e Transferência de Conhecimento.

- 4.6.9.1. Não haverá nenhum custo adicional para o Banco relativo à prestação de treinamentos de nivelamento da equipe, devendo este ser contemplado na precificação da implantação da SOLUÇÃO.
- 4.6.9.2. O BANCO emitirá o Termo de Aceite de Treinamento (TAT) a cada conclusão de turma referente aos treinamentos de nivelamento, após apurados positivamente seus fatores de aceitação.
- 4.6.10. Os modelos de formulários (*templates*) utilizados como documentação das entregas previstas para cada etapa do trabalho e as alterações necessárias devem ser gerenciados pela CONTRATADA e previamente aprovados pelo BANCO DA AMAZÔNIA.

5. EXECUÇÃO DO PROJETO

- 5.1. Trata-se do processo realizado para concluir, com a qualidade esperada, o trabalho definido no plano de gerenciamento do projeto que visa a satisfazer os seus requisitos. Envolve, dentre outras atividades, coordenar recursos, gerenciar o engajamento das partes interessadas, integrar e executar as atividades do projeto em conformidade com o plano de gerenciamento do projeto.

5.2. GERENCIAMENTO DO PROJETO

- 5.2.1. A CONTRATADA deverá gerenciar o projeto de implantação da SOLUÇÃO atentando aos planos definidos no item PLANEJAMENTO DO PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO, e estabelecer um fluxo de trabalho com o intuito de disciplinar o acompanhamento das frentes de trabalho do Projeto de Implantação da SOLUÇÃO.
- 5.2.2. Nesta fase há as seguintes atividades principais:
 - 5.2.2.1. Orientar e gerenciar o trabalho do projeto;
 - 5.2.2.2. Gerenciar o conhecimento do projeto;
 - 5.2.2.3. Gerenciar a qualidade;
 - 5.2.2.4. Gerenciar as comunicações;
 - 5.2.2.5. Implementar respostas aos riscos;
 - 5.2.2.6. Desenvolver e Gerenciar a equipe do projeto;
 - 5.2.2.7. Gerenciar o engajamento das partes interessadas;
 - 5.2.2.8. Realizar a documentação de todos os produtos do Projeto e efetuar o registro, em atas, das decisões tomadas;
 - 5.2.2.9. Gerenciar as transições e promover os aceites entre as fases e etapas do Projeto;
 - 5.2.2.10. Participar de reuniões (todos os membros necessários e no transcorrer do projeto);
 - 5.2.2.11. Manter atualizados os planos de projeto.

5.2.3. As atividades elencadas no item Nesta fase há as seguintes atividades principais: estão associadas aos seguintes entregáveis com periodicidade **mensal**:

5.2.3.1. Relatório de solicitações de mudanças;

5.2.3.2. Atas de reuniões (assinadas);

5.2.3.3. Relatório com o registro de riscos e acompanhamento da implantação das ações mitigadoras;

5.2.3.4. Atualização dos documentos do projeto, inclusive os planos elaborados na fase de planejamento, se houver;

5.2.3.5. Relatório de qualidade, documentos de testes e avaliação.

5.2.4. Disposições gerais:

5.2.4.1. Durante a execução dos serviços de implantação da SOLUÇÃO, eventuais alterações do cronograma deverão ser imediatamente encaminhadas, com o respectivo relatório de impacto, para validação pelo BANCO DA AMAZÔNIA;

5.2.4.1.1. Caso haja alterações nas datas de implantação da SOLUÇÃO e/ou atrasos no *roadmap* de entregas ocasionadas em decorrência de ações da CONTRATADA, o BANCO DA AMAZÔNIA se reserva ao direito de aplicar as sanções contratuais cabíveis.

5.2.4.2. No decorrer da execução do Projeto as eventuais necessidades de Solicitações de Mudança (SMs) ou Change Requests (CRs) deverão ser submetidas ao controle integrado de mudanças do Projeto, conforme item GOVERNANÇA DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO ESCOPO DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO deste documento e seus subitens.

5.2.4.3. A CONTRATADA deverá prover capacitação para equipe do BANCO DA AMAZÔNIA na ferramenta de gerenciamento de projetos utilizada, sem qualquer custo adicional.

5.2.4.4. A entrega dos artefatos deverá ser mensal conforme especificado no ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços

5.3. DEFINIÇÃO, ATIVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DOS AMBIENTES

5.3.1. A CONTRATADA deverá definir, ativar e manter atualizados os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção da plataforma, necessários para a sua implantação e operação no BANCO DA AMAZÔNIA, na modalidade SaaS em nuvem externa ao BANCO DA AMAZÔNIA;

5.3.2. A CONTRATADA deverá atentar aos planos definidos no planejamento, e deverá estabelecer um fluxo de trabalho com o intuito de manter atualizada a SOLUÇÃO;

5.3.3. A CONTRATADA não poderá aplicar nenhuma atualização sem a autorização prévia do BANCO DA AMAZÔNIA;

5.3.4. Visando a racionalidade do projeto, será definido, em comum acordo entre BANCO DA AMAZÔNIA e CONTRATADA, uma data de corte em que não será realizada a disponibilização de novas atualizações da SOLUÇÃO de forma a não comprometer o andamento do projeto, ficando a

CONTRATADA obrigada a retomar esta atividade após a implantação da versão no ambiente de produção ou por solicitação do BANCO DA AMAZÔNIA revogando a decisão.

5.3.5. Os procedimentos de disponibilização e atualização dos componentes de integração em ambiente produtivo do BANCO DA AMAZÔNIA devem ser realizados de acordo com o processo e ferramenta de Gerenciamento de Mudanças existente no BANCO DA AMAZÔNIA ou processo e ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA, com procedimento formal de autorização do BANCO DA AMAZÔNIA na ferramenta.

5.3.6. Contém as principais atividades:

5.3.6.1. Refinar o planejamento das atualizações da SOLUÇÃO;

5.3.6.2. Seguir o plano de disponibilização e atualização da SOLUÇÃO no ambiente de homologação;

5.3.6.3. Realizar os procedimentos de disponibilização / atualização dos produtos de software que integram a SOLUÇÃO no ambiente de homologação;

5.3.6.4. Fornecer documentação / artefatos necessários à execução dos procedimentos de configuração/parametrização dos produtos de software que integram a SOLUÇÃO.

5.3.6.5. Acompanhar os procedimentos de disponibilização / atualização no ambiente de produção;

5.3.6.5.1. A SOLUÇÃO e seus componentes a serem disponibilizados devem estar em consonância com os requisitos elencados nos anexos deste edital;

5.3.6.6. Suprir o BANCO DA AMAZÔNIA com a orientação técnica, para fins de conhecimento, sobre os procedimentos de instalação / atualização das versões da SOLUÇÃO nos ambientes de homologação e produção;

5.3.6.7. Assegurar que os módulos e ferramentas requeridos para realização dos serviços de implantação de cada entrega da SOLUÇÃO estejam devidamente instalados e atualizados;

5.3.6.8. Realizar toda atualização e/ou manutenção de componentes de *software* da SOLUÇÃO requerida durante a execução dos serviços de implantação;

5.3.6.9. Avaliar **mensalmente** *releases* de atualização da SOLUÇÃO disponibilizada pela Fabricante da SOLUÇÃO. Esta atividade consiste em:

5.3.6.9.1. Gerar um plano de atualização, contendo:

- Os impactos na solução/projeto e impactos caso o BANCO DA AMAZÔNIA opte pela não aplicação da *release* (novidades);
- As *releases* de atualização da SOLUÇÃO contendo, principalmente, as alterações da *release*; e
- Data da liberação da *release* pela Fabricante da SOLUÇÃO.

5.3.6.9.2. Disponibilizar documento, supracitado para validação do BANCO DA AMAZÔNIA;

5.3.6.9.3. Submeter à decisão do BANCO DA AMAZÔNIA sobre a atualização da *release* nos seus ambientes de homologação e produção;

5.3.7. As atividades elencadas no item acima estão associadas aos entregáveis abaixo, o qual deve ocorrer:

5.3.7.1. Plano de atualização da SOLUÇÃO (atualizado) contendo:

5.3.7.1.1. Os impactos na SOLUÇÃO / projeto e impactos caso o BANCO DA AMAZÔNIA opte pela não aplicação da *release* (novidades);

5.3.7.1.2. As releases de atualização da SOLUÇÃO contendo, principalmente, as alterações da *release*; e

5.3.7.1.3. Data da liberação da *release* pela Fabricante da SOLUÇÃO

5.3.7.2. Documentações / artefatos (plano de implantação e de arquitetura) necessários à execução dos procedimentos de instalação/atualização dos produtos de software que integram a SOLUÇÃO cuja instalação / disponibilização ocorram no ambiente computacional do BANCO DA AMAZÔNIA

5.3.7.3. Lista de componentes da SOLUÇÃO, suporte técnico e direito de atualização de versão deverão ser adquiridos pela CONTRATADA junto ao Fabricante da SOLUÇÃO, em nome do BANCO DA AMAZÔNIA. A lista de componentes deve contemplar uma breve descrição, tipo de acesso de usuário (nominada ou flutuante), finalidade e em quais cenários serão utilizadas;

5.3.7.4. Relatório do dimensionamento dos servidores e demais equipamentos necessários para o pleno funcionamento da solução nos ambientes de homologação e produção:

5.3.8. A entrega dos artefatos deve ocorrer mensalmente de acordo com a execução das atividades, em conformidade com o ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços

5.4. DEFINIÇÃO E ATIVAÇÃO DE LICENÇAS DE USO

5.4.1. A CONTRATADA será responsável pelo planejamento das quantidades de licenças de uso por perfil por ciclo de entrega necessários para desenvolver, homologar e utilizar a SOLUÇÃO nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção;

5.4.2. A CONTRATADA será responsável pela ativação das licenças de uso dos módulos da SOLUÇÃO em conformidade com o planejamento dos ciclos de entregas;

5.4.2.1. Entende-se por ativação a disponibilização dos acessos direto ao portal ou aplicativo do fabricante para utilização da SOLUÇÃO

5.4.3. As licenças serão distribuídas em conformidade com as quantidades, atividades e entregáveis especificados no Anexo VII – Subscrição e Suporte;

5.5. ANÁLISE E ELABORAÇÃO O DESENHO FUNCIONAL E TÉCNICO DA SOLUÇÃO

5.5.1. A CONTRATADA deve realizar a análise e elaboração do desenho funcional e técnico da SOLUÇÃO providenciando a elaboração e/ou atualização da documentação funcional e técnica, tais como: desenho/análise de jornadas do cliente, mapeamento de integrações, documentos de configurações, especificações funcionais e técnicas necessárias à execução dos serviços de implantação da SOLUÇÃO.

5.5.2. Seguir metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:

5.5.2.1. Analisar as jornadas de clientes do BANCO DA AMAZÔNIA e propor melhorias na experiência do cliente;

5.5.2.2. Identificar e analisar as parametrizações, configuração e customizações;

5.5.2.3. Detalhar a arquitetura de sistemas e integrações;

5.5.2.4. Realizar o planejamento das atividades de preparação de saneamento e migração de dados;

5.5.2.5. Definir como os componentes da SOLUÇÃO serão mapeados e integrados com a arquitetura técnica atual do BANCO DA AMAZÔNIA;

5.5.2.6. Refinar plano de testes definindo a abordagem dos testes e as métricas de resultado esperadas;

5.5.2.7. Avaliar os requerimentos de negócios para iniciar o desenvolvimento dos testes e resultados esperados;

5.5.2.8. Para fins de conhecimento do BANCO DA AMAZÔNIA, apresentar o desenho de arquitetura e integrações nativas entre os módulos da SOLUÇÃO;

5.5.2.9. Fornecer mapa de integração dos processos futuros definidos na fase de desenho bem como entre os processos da SOLUÇÃO e os sistemas legados. Referido mapa de integração dos processos deve representar graficamente todas as integrações dos fluxos dos processos que envolvem a SOLUÇÃO.

5.5.3. As atividades elencadas no item Nesta fase há as seguintes atividades principais: estão associadas aos entregáveis abaixo, as quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas:

5.5.3.1. Especificações funcionais e técnicas necessárias à execução dos serviços de implantação da SOLUÇÃO;

5.5.3.2. Mapeamento das integrações;

- 5.5.3.3. Informações relacionadas a banco de dados (estimativa de tamanho e de crescimento da base de dados, frequência de atualização, requisitos de memória e armazenamento);
- 5.5.3.4. Mapa de integração dos processos, gráfico com todas as integrações dos fluxos dos processos que envolvem a SOLUÇÃO;
- 5.5.3.5. Especificação da arquitetura da SOLUÇÃO, contemplando o diagrama da representação arquitetural; decomposição em subsistemas e pacotes ou camadas, descrição da segurança da SOLUÇÃO;
- 5.5.3.6. Plano de testes;
- 5.5.3.7. Plano de saneamento e migração de dados, em consonância com o Anexo X - Serviços de Migração e Higienização De Dados;
- 5.5.3.8. Relatório com as customizações aprovadas.
- 5.5.4. Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
- 5.5.5. O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado *Roadmap* ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços.

5.6. CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO E SEUS COMPONENTES

- 5.6.1. A CONTRATADA deve configurar, parametrizar e customizar a SOLUÇÃO e seus componentes para atender aos requisitos deste edital, conforme metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:
 - 5.6.1.1. Efetuar as configurações, parametrizações e desenvolvimentos necessários em consonância aos requisitos técnicos e funcionais conforme anexos deste edital;
 - 5.6.1.2. Desenvolver os planos de testes, identificando os cenários de negócio, as condições de teste e os scripts de teste para realizar os testes de integração de forma a assegurar a qualidade das funcionalidades e integrações da SOLUÇÃO e serem reutilizados na homologação funcional;
 - 5.6.1.3. Definir a configuração e os procedimentos para atualização e gestão do ambiente de homologação;
 - 5.6.1.4. Elaborar e/ou atualizar toda documentação técnica relacionada à configuração, parametrização e customização da SOLUÇÃO e seus componentes;
 - 5.6.1.5. Maximizar o uso de recursos nativos da SOLUÇÃO, minimizando as customizações por meio de novos desenvolvimentos;
 - 5.6.1.6. Documentar e controlar as versões dos códigos-fonte, executáveis e documentos da SOLUÇÃO pertinentes ao Projeto de Implantação;
 - 5.6.1.7. Desenvolver eventuais códigos oriundos de customizações necessários, após ser submetida para análise do BANCO DA

AMAZÔNIA conforme item 8 e seus subitens, acompanhados de justificativa técnica e esforço requerido para implantação.

5.6.2. As atividades elencadas no item estão associadas aos entregáveis abaixo, os quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas;

5.6.2.1. Evidência que a SOLUÇÃO está preparada para a fase de testes atendendo aos requisitos pertinentes ao escopo do ciclo de entrega em questão;

5.6.2.2. Evidência da definição dos perfis de acesso na SOLUÇÃO;

5.6.2.3. Documentação técnica relacionada à configuração, parametrização e customização da SOLUÇÃO e seus componentes;

5.6.2.3.1. Planos de testes atualizados;

5.6.2.3.2. Manual de utilização da SOLUÇÃO (Manual do Usuário);

5.6.2.3.3. Documento descrevendo as configurações necessárias para garantir alta disponibilidade e performance baseado em cenários de quantidade máxima de sessões concorrentes.

5.6.2.3.4. Documento descrevendo os procedimentos de administração da SOLUÇÃO (manual do módulo de administração).

5.6.3. Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas, conformidade com o ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços

5.6.3.1. Caso seja identificada customização para atender determinado requisito, mas que tal requisito poderia ter sido atendido utilizando aplicação nativa da SOLUÇÃO com uso de parametrização e/ou configuração, a CONTRATADA deverá refazer todos os serviços que serão ou que foram implementados para atender ao requisito sem nenhum ônus para o BANCO DA AMAZÔNIA.

5.6.3.2. As eventuais necessidades de customizações exigindo novos desenvolvimentos de códigos deverão ser submetidas para análise do BANCO DA AMAZÔNIA, acompanhadas de justificativa técnica e esforço requerido para implantação, conforme item 8 deste documento.

5.7. INTEGRAÇÃO COM OS SISTEMAS LEGADOS

5.7.1. A CONTRATADA será responsável pela identificação, especificação, desenvolvimento e testes dos componentes para a integração da SOLUÇÃO aos sistemas do BANCO DA AMAZÔNIA, que visa a preparar a SOLUÇÃO para interagir com outros sistemas do BANCO DA AMAZÔNIA.

5.7.2. As atividades deste item estão associadas aos entregáveis no Anexo VIII - Serviços de Integração com os Sistemas Legados, as quais

devem ocorrer em consonância com a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA.

5.7.3. Os componentes de integração desenvolvidos pela CONTRATADA devem ser compatíveis com o ambiente computacional do BANCO DA AMAZÔNIA;

5.7.4. Disposições gerais:

5.7.4.1. As integrações deverão ser planejadas e realizadas de forma que ocorra o máximo de reaproveitamento. Sempre que possível, estas deverão ser implementadas como API REST, objetivando a reutilização por vários componentes, serviços e/ou sistemas.

5.7.4.2. Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas, em conformidade com o ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços.

5.8. TESTES DA SOLUÇÃO

5.8.1. A CONTRATADA deverá testar a SOLUÇÃO com o objetivo de avaliar ou verificar a aderência da SOLUÇÃO aos requisitos exigidos pelos anexos deste edital e comprovar o correto funcionamento da versão evitando entregas com defeitos para homologação funcional;

5.8.2. Seguir a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:

5.8.2.1. Definir os Casos de Testes, Cenários de Testes e Sequências de Testes;

5.8.2.2. Operacionalizar e gerir a evolução dos Casos de Testes, Cenários de Testes e Sequências de Testes definidos;

5.8.2.3. Acompanhar, validar e aprovar o resultado dos testes;

5.8.2.4. Refinar os Planos de Testes, identificando os cenários de negócio, as condições de teste e os scripts de teste para os testes de integração e de aceitação do usuário em ambiente de homologação;

5.8.2.5. Preparar e executar o teste de desempenho de forma que a SOLUÇÃO atenda as métricas de desempenho e qualidade, tais como tempo de resposta, disponibilidade, carga/produção e confiabilidade;

5.8.2.6. Preparar e executar o teste integrado de forma que os diversos componentes que foram testados isoladamente nos testes unitários, funcionem de maneira correta, conforme especificado, quando integrados à SOLUÇÃO;

5.8.2.7. Preparar e executar o teste de regressão para verificar que mudanças introduzidas na SOLUÇÃO ao longo dos ciclos de entregas do Projeto (como por exemplo, correção de erros de código ou melhorias de funcionalidades) não afetarão as funcionalidades já testadas, consideradas corretas ou em produção. Neste teste, deverão ser testadas novamente não só as funcionalidades (ou componentes) diretamente afetadas pela mudança, mas todas as outras áreas envolvidas que apresentem potencial impacto pela alteração efetuada;

- 5.8.2.8. Ajustar e resolver ocorrências de falhas, inclusive de integrações entre a SOLUÇÃO e os Sistemas do BANCO DA AMAZÔNIA;
- 5.8.2.9. Criar scripts que permitam a realização automatizada dos testes;
- 5.8.2.10. Executar testes de stress e performance utilizando ferramenta de automatização de testes;
- 5.8.2.11. Documentar os resultados dos testes, contemplando evidências dos casos executados bem como as respectivas validações pela equipe do BANCO DA AMAZÔNIA;
- 5.8.2.12. Gerar e apresentar relatórios de acompanhamento dos testes informando os testes planejados x realizados, índices de corretude x defeito, percentual de evolução dos testes e a previsão de conclusão dos testes.
- 5.8.3. As atividades elencadas no item Seguir a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades: estão associadas aos entregáveis abaixo, os quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela Contratada:
 - 5.8.3.1. Evidências comprovando a realização de todos os testes previstos (casos de testes, cenários de testes, sequências de testes, testes unitários, teste de desempenho, teste de integração, teste de aceitação, teste de regressão, teste de migração de dados e testes de paralelo) com resultados obtidos;
 - 5.8.3.2. Relatório com indicadores dos testes, tipo: planejados x realizados, índices de corretude x defeito, percentual de evolução dos testes.
 - 5.8.3.3. Planos de testes atualizados e executados;
- 5.8.4. Disposições gerais:
 - 5.8.4.1. Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
 - 5.8.4.2. O prazo máximo para a preparação e aceite de entregáveis não poderá exceder o prazo previsto no *roadmap* de entregas, já incluídos neste prazo o tempo de até 10 dias para o BANCO DA AMAZÔNIA realizar validações e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.
 - 5.8.4.3. O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no item 5.8.3.1. ensejará aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços.
 - 5.8.4.4. Os testes devem ser realizados por simulação de cenários de negócio completos, validando a operação correta e fluida dos diferentes procedimentos de trabalho, elementos de configuração e componentes desenvolvidos.

5.9. HOMOLOGAÇÃO FUNCIONAL

- 5.9.1. Após a realização dos testes da solução com sucesso, a CONTRATADA deverá disponibilizar as configurações, parametrizações,

customizações e integrações com os sistemas legados em ambiente de homologação para homologação funcional do BANCO DA AMAZÔNIA;

5.9.2. O BANCO DA AMAZÔNIA testará a SOLUÇÃO considerando os cenários de negócios completos desenhados incorporando os perfis de acesso definidos para cada cenário;

5.9.3. A CONTRATADA deverá apoiar a realização da homologação funcional pelo BANCO DA AMAZÔNIA, com a execução das seguintes atividades:

5.9.3.1. Disponibilizar a última versão testada em ambiente de homologação funcional bem como os dados mínimos necessários para os testes dos usuários;

5.9.3.2. Preparar e suportar os testes dos usuários para que os usuários-chave possam verificar se a SOLUÇÃO opera de acordo com o que foi definido e aprovado;

5.9.3.3. Promover o envolvimento da equipe do BANCO DA AMAZÔNIA na execução dos testes de acordo com os perfis funcionais dos usuários;

5.9.3.4. Apoiar a equipe do BANCO DA AMAZÔNIA nos Testes que forem necessários referentes ao escopo de cada entrega, simulando todos os procedimentos do ambiente produtivo do BANCO DA AMAZÔNIA;

5.9.3.5. Documentar os resultados dos testes dos usuários, contemplando evidências dos casos executados bem como as respectivas validações pela equipe do BANCO DA AMAZÔNIA;

5.9.3.6. Gerar e apresentar relatórios de acompanhamento dos testes informando os testes planejados x realizados, índices de correteude x defeito, percentual de evolução dos testes e a previsão de conclusão da homologação.

5.9.4. Os defeitos que porventura forem identificados na homologação, serão passados para a CONTRATADA que terá 2 (dois) dias corridos para proceder com a correção para nova homologação do BANCO DA AMAZÔNIA;

5.9.4.1. A CONTRATADA estará sujeita a penalidades pelo não cumprimento do prazo acima;

5.9.4.2. O BANCO DA AMAZÔNIA realizará novos testes das funcionalidades afetadas e, caso o defeito persista, será feita nova devolução da entrega;

5.9.4.3. Serão admitidas até 3 (três) tentativas sem sucesso de correção de um defeito, a partir do qual o BANCO DA AMAZÔNIA poderá considerar a penalização por inexecução contratual com suas devidas consequências.

5.9.5. O tempo estimado para homologação funcional será determinado no cronograma do projeto

5.9.6. A contagem do tempo de homologação levará em consideração somente os dias em que o Banco conseguiu utilizar a plataforma para testes, ou seja, em caso de defeitos que impacte a continuidade dos testes, a contagem será paralisada continuando logo após a entrega de correções.

5.9.7. A homologação será considerada fracassada se:

5.9.7.1. O tempo total utilizado para homologação funcional for superior a duas vezes o tempo estimado no cronograma;

5.9.7.2. Após 3 (três) tentativas sem sucesso de correção de um defeito reportado pelo BANCO DA AMAZÔNIA;

5.9.8. A conclusão com sucesso da homologação funcional ensejará na autorização do BANCO DA AMAZÔNIA para disponibilização da SOLUÇÃO em ambiente produtivo para início da Produção Assistida.

5.9.9. A atividade de homologação funcional terá como entregáveis:

5.9.9.1. Evidências comprovando a realização de todos os testes previstos com resultados obtidos elaborado pela CONTRATADA;

5.9.9.2. Relatório com indicadores da homologação, tais como: planejados x realizados, índices de corretude x defeito, percentual de evolução dos testes elaborado pela CONTRATADA;

5.9.9.3. Autorização do BANCO DA AMAZÔNIA para a implantação, em ambiente produtivo, da SOLUÇÃO testada, (ciclo de entregas), formalmente aprovadas pelas partes interessadas, inclusive implementadora;

5.9.9.4. A entrega da SOLUÇÃO totalmente funcional em ambiente de homologação.

5.10. HIGIENIZAÇÃO E MIGRAÇÃO DOS DADOS

5.10.1. A CONTRATADA deverá higienizar e migrar os dados entre a SOLUÇÃO e os sistemas do BANCO DA AMAZÔNIA, que objetiva providenciar a migração de dados entre os sistemas do BANCO DA AMAZÔNIA e a SOLUÇÃO necessária à execução dos serviços de implantação da SOLUÇÃO.

5.10.2. A migração de dados deverá ser integrada com as outras fases do projeto, como por exemplo, a fase de homologação funcional da plataforma. E deve ser executada em consonância com a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA.

5.10.3. As atividades deste item deverão ser realizadas de acordo com os procedimentos descritos no **Anexo X - Serviços de Migração e Higienização De Dados**.

5.10.4. Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo roadmap de entregas.

5.11. TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

5.11.1. A CONTRATADA deve treinar e prover transferência de conhecimento à Equipe do BANCO DA AMAZÔNIA, com vista à capacitação das equipes envolvidas e dos usuários na SOLUÇÃO a ser implantada.

5.11.2. As atividades deste item deverão ser realizadas de acordo com os procedimentos descritos no **Anexo XIII - Treinamento E Transferência de Conhecimento**;

5.11.3. Os treinamentos na SOLUÇÃO devem anteceder a fase de Operação Assistida do processo de desenvolvimento do ciclo de entrega (ver item 7).

5.11.4. Os artefatos deverão ser entregues e o treinamento realizado em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e o *Roadmap* de entregas.

5.12. DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO EM AMBIENTE PRODUTIVO

5.12.1. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar a SOLUÇÃO, serviço que envolve preparar o ambiente para a entrada em produção da SOLUÇÃO, realizar a carga de dados através de um plano de migração e fazer a transferência da responsabilidade pela operação da SOLUÇÃO para a equipe de serviços de suporte.

5.12.2. A disponibilização em ambiente produtivo deverá seguir a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:

5.12.2.1. Apoiar na aprovação da prontidão da organização para entrada em produção;

5.12.2.2. Revisar todos os planos necessários para implantação da SOLUÇÃO;

5.12.2.3. Testar / Simular / Executar o Plano de transição;

5.12.2.4. Realizar os procedimentos manuais e de sistemas que permitam a execução coordenada e eficiente das cargas de dados em consonância com o plano de migração;

5.12.2.5. Supervisionar e direcionar as atividades para implantação da Solução no ambiente de produção;

5.12.2.6. Rever o plano de contingência, detalhando os procedimentos que permitam o restabelecimento do funcionamento da SOLUÇÃO, em ambiente produtivo, nos casos de indisponibilidade;

5.12.2.7. Rever a implantação do plano de *backup* e *recovery*, detalhando os procedimentos que permitam a recuperação de informações dos dados da SOLUÇÃO, de acordo com as políticas definidas pelo BANCO DA AMAZÔNIA;

5.12.2.8. Realizar testes que permitam validar a efetividade do Plano de recuperação de desastre da SOLUÇÃO (planos de backup / recovery e de contingência), bem como subsidiar as alterações identificadas como necessárias.

5.12.3. As atividades elencadas no item

5.12.4. A disponibilização em ambiente produtivo deverá seguir a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades: e subitens estão associadas aos entregáveis abaixo, os quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA durante cada ciclo de entrega do projeto para que a SOLUÇÃO, ou partes dela:

- 5.12.4.1. Documento que comprove a aprovação da prontidão do BANCO DA AMAZÔNIA para entrada em produção do ciclo de entrega;
 - 5.12.4.2. Plano de transição atualizado juntamente com todos os artefatos necessários à implantação da SOLUÇÃO em ambiente de produção;
 - 5.12.4.3. Plano de transferência dos serviços atualizado para a equipe de prestação dos serviços de suporte da SOLUÇÃO;
 - 5.12.4.4. Plano de recuperação de desastre da SOLUÇÃO aderente à realidade do BANCO DA AMAZÔNIA: Backup/Recovery e de Contingência;
 - 5.12.4.5. Plano de disponibilização da SOLUÇÃO e atualizações periódicas atualizadas;
 - 5.12.4.6. Evidência que a SOLUÇÃO foi disponibilizada no ambiente de produção.
- 5.13. Disposições gerais:
- 5.13.1. Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.
 - 5.13.2. Somente será iniciado o serviço de disponibilização da SOLUÇÃO no ambiente de produção do BANCO DA AMAZÔNIA, mediante a aprovação dos seguintes artefatos:
 - 5.13.2.1. Plano de atualização da SOLUÇÃO;
 - 5.13.2.2. Plano de transição;
 - 5.13.2.3. Plano de transferência dos serviços para a equipe de prestação dos serviços de suporte da SOLUÇÃO;
 - 5.13.2.4. Plano de recuperação de desastre da SOLUÇÃO; e
 - 5.13.2.5. Documento que comprove aprovação da prontidão do BANCO DA AMAZÔNIA para entrada em produção.
 - 5.13.3. Os artefatos citados no item As atividades elencadas no item
 - 5.13.4. A disponibilização em ambiente produtivo deverá seguir a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades: e subitens estão associadas aos entregáveis abaixo, os quais devem ocorrer em consonância com a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA durante cada ciclo de entrega do projeto para que a SOLUÇÃO, ou partes dela: devem ter sido homologados e/ou simulados previamente.
- 5.14. ESTABILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO EM PRODUÇÃO – OPERAÇÃO ASSISTIDA
- 5.14.1. A CONTRATADA deve Estabilizar a SOLUÇÃO após implantação (Operação Assistida) em ambiente produtivo.
 - 5.14.2. Este serviço consiste em uma fase para estabilizar a SOLUÇÃO, que ocorrerá posteriormente à fase de homologação funcional e disponibilização da SOLUÇÃO em produção;

- 5.14.3. O início da fase de Operação Assistida, para cada ciclo de entrega, corresponde à entrada em funcionamento dos respectivos componentes da SOLUÇÃO no ambiente produtivo do BANCO DA AMAZÔNIA, com o uso efetivo dos usuários do BANCO DA AMAZÔNIA, que já deverão estar treinados.
- 5.14.4. O 1º ciclo de operação assistida será de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de disponibilização em produção do referido ciclo;
- 5.14.5. A partir do 2º ciclo de entrega, se houver, o prazo será 30 (trinta) dias corridos a contar da data de implantação do referido ciclo.
- 5.14.6. Os NMS (níveis mínimos de serviços) dos serviços disponibilizados serão medidos, porém, não terão reflexos como penalização à CONTRATADA durante o período de operação assistida.
- 5.14.7. Os chamados abertos durante o período de Operação Assistida deverão ser atendidos dentro dos prazos previstos para o ciclo de operação assistida.
- 5.14.8. Os chamados abertos durante o período de Operação Assistida que não forem atendidos dentro dos prazos previstos para o ciclo de operação assistida estarão sujeitos à aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado no **Anexo VII – Subscrição e Suporte**, salvo aqueles indicados pelo BANCO DA AMAZÔNIA como passíveis de atendimento posterior, por não comprometerem o adequado funcionamento da SOLUÇÃO.
- 5.14.9. Ao final dos prazos previstos para o ciclo de operação assistida, caso não ocorram defeitos que inviabilizem o uso da entrega em produção, o BANCO DA AMAZÔNIA emitirá o Termo de Aceitação do Ciclo de Entrega - TACE. Este termo autoriza a CONTRATADA a faturar os serviços vinculados ao processo de desenvolvimento do ciclo de entrega:
- 5.14.9.1. Em caso de defeitos que inviabilizem a utilização da entrega em produção, a CONTRATADA terá (10) dez dias corridos para apresentar nova versão funcional sem os defeitos supracitados quando o BANCO DA AMAZÔNIA iniciará novo ciclo de testes para a homologação funcional;
- 5.14.9.2. Persistindo os defeitos, ou na ocorrência de outros que tenham a mesma consequência, o BANCO DA AMAZÔNIA poderá considerar a inexecução contratual.
- 5.14.10. A cada operação assistida a CONTRATADA deverá ser entregue ao BANCO DA AMAZÔNIA mensalmente, relatório de acompanhamento da Operação Assistida referente ao período de execução das atividades, contendo o estoque de chamados abertos e concluídos, monitoramento do desempenho (acompanhamento dos NMS's) e disponibilidade da SOLUÇÃO.
- 5.14.11. Disposições gerais:
- 5.14.11.1. A emissão do aceite do ciclo de entrega estará condicionada à validação de todas as entregas previstas para o ciclo de entrega.
- 5.15. Assim como no término do projeto, onde o BANCO DA AMAZÔNIA emitirá Termo de Aceitação Definitiva da SOLUÇÃO (TADS).

- 5.16. O relatório de acompanhamento da Operação Assistida deverá ser entregue mensalmente, em conformidade com o ANEXO XIV - Níveis Mínimos de Serviços

6. MONITORAMENTO E CONTROLE DO PROJETO

- 6.1. A CONTRATADA deverá acompanhar, analisar e controlar o progresso/desempenho do projeto definidos no plano de gerenciamento do projeto, identificando em quais áreas serão necessárias mudanças e iniciá-las com o propósito de manter o progresso do projeto alinhado ao planejado.

- 6.1.1. A CONTRATADA deverá executar as atividades seguindo as melhores práticas da 6ª Edição proposto no PMBOK do PMI e métodos ágeis, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:

- 6.1.1.1. Monitorar e controlar o trabalho do projeto e realizar o controle integrado de mudanças;
- 6.1.1.2. Validar e controlar o escopo;
- 6.1.1.3. Controlar o cronograma;
- 6.1.1.4. Controlar a qualidade;
- 6.1.1.5. Controlar as comunicações;
- 6.1.1.6. Monitorar os riscos;
- 6.1.1.7. Controlar os recursos;
- 6.1.1.8. Monitorar o engajamento das partes interessadas;
- 6.1.1.9. Realizar apresentação;
- 6.1.1.10. Participar de reuniões;
- 6.1.1.11. Realizar o gerenciamento das solicitações de mudança, dos riscos e dos problemas.

- 6.1.2. As atividades elencadas no item A CONTRATADA deverá executar as atividades seguindo as melhores práticas da 6ª Edição proposto no PMBOK do PMI e métodos ágeis, sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades: estão associadas aos seguintes entregáveis com periodicidade mensal:

- 6.1.2.1. Relatório de Acompanhamento e Desempenho do trabalho com indicadores de progresso, indicando eventuais pendências, eventuais riscos/respostas aos riscos e definição dos próximos passos;
- 6.1.2.2. Relatório de solicitação de mudanças aprovadas e rejeitadas;
- 6.1.2.3. Relatório de Monitoramento dos riscos;
- 6.1.2.4. Atualização do plano de gerenciamento do projeto e demais planos;
- 6.1.2.5. Atas de reuniões assinadas;
- 6.1.2.6. Cronograma atualizado;
- 6.1.2.7. Previsões do cronograma;
- 6.1.2.8. Medições de qualidade;
- 6.1.2.9. Apresentação.

- 6.1.3. Os artefatos deverão ser entregues mensalmente, e deve ocorrer até o 7º dia do mês subsequente à realização das atividades.

7. ENCERRAMENTO DO CICLO DE ENTREGAS / PROJETO

- 7.1. A CONTRATADA deverá finalizar formalmente todas as atividades do ciclo de entrega e do projeto.
- 7.1.1. A CONTRATADA deve revisar o plano de gerenciamento do projeto para verificar se todo o trabalho do ciclo de entrega / projeto foi concluído e que o ciclo de entrega / projeto cumpriu os seus objetivos.
- 7.1.2. Seguir a metodologia de implantação da SOLUÇÃO disponibilizada pela CONTRATADA sendo necessária a execução, no mínimo, das seguintes atividades:
- 7.1.2.1. Atualizar os documentos dos projetos;
- 7.1.2.2. Certificar que todos os documentos e as entregas estão atualizados e que todas as questões foram resolvidas;
- 7.1.2.3. Identificar lições aprendidas;
- 7.1.2.4. Avaliar a satisfação das partes interessadas;
- 7.1.2.5. Realizar reunião de encerramento da fase/projeto.
- 7.1.3. As atividades elencadas acima estão associadas aos seguintes entregáveis ao final da fase ou encerramento do projeto:
- 7.1.3.1. Documentos dos projetos atualizados;
- 7.1.3.2. Relatório com as lições aprendidas;
- 7.1.3.3. Relatório final do ciclo ou projeto.
- 7.1.4. Os artefatos deverão ser entregues em consonância com a metodologia disponibilizada pela CONTRATADA e pelo *roadmap* de entregas.

8. GOVERNANÇA DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO

8.1. INSTÂNCIAS E RESPONSABILIDADES

- 8.1.1. As eventuais necessidades de alterações de escopo e/ou prazo do trabalho de implantação da SOLUÇÃO deverão ser formalizadas por meio de Solicitação de Mudanças (SMs), com detalhamento da justificativa, alternativas técnicas, esforço requerido, prazo demandado e custo estimado para implementação da mudança proposta.
- 8.1.1.1. Eventuais necessidades de alterações nos ciclos de entrega previstos, mesmo que não modifiquem o prazo final de implantação da SOLUÇÃO, deverão ser formalizadas por meio de SMs.
- 8.1.1.2. As alterações a serem formalizadas por meio de SMs se aplicam tão somente à etapa de implantação da plataforma.
- 8.1.2. As solicitações de Análises de Customizações deverão ser formalizadas com detalhamento da justificativa técnica e esforço para implantação;

8.1.3. As Solicitações de Mudanças propondo alterações de escopo e/ou prazo do trabalho de implantação da SOLUÇÃO ou customização sugeridas na implantação deverão ser apreciadas em nível de comitê composto por representantes do Projeto, áreas gestoras dos macroprocessos e de Tecnologia da Informação do BANCO DA AMAZÔNIA.

8.1.4. Nos casos de Solicitação de Mudança (SM) cuja aprovação resultem em dispêndios adicionais, esta deverá:

8.1.4.1. Ser desenvolvida em consonância com os serviços de manutenções evolutivas e utilizar o volume estimado para os serviços de manutenção, conforme **Anexo XII – Especificação dos Serviços de Expansão Funcional**;

8.1.4.2. Ser paga somente quando a SM entrar em produção.

8.1.5. A gestão do projeto do BANCO DA AMAZÔNIA deverá realizar o reporte sistemático de informações sobre o andamento do projeto de implementação da SOLUÇÃO, com periodicidade adequada para cada um dos respectivos níveis administrativos do BANCO DA AMAZÔNIA interessados no acompanhamento dessa iniciativa.

8.2. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

8.2.1. A contratada deverá fazer uso de indicadores para acompanhamento do projeto, a serem definidos juntamente com o BANCO DA AMAZÔNIA, tais como:

- Desvio de prazo do projeto: porcentagem do projeto que está adiantada ou atrasada em relação ao tempo estimado no planejamento;
- Desvio de esforço: porcentagem do projeto que está acima ou abaixo do esforço estimado no planejamento;
- Índice de realização do *roadmap* das entregas: avalia o progresso das entregas estabelecidas no *roadmap*;
- Índice de utilização do volume de manutenção: avalia o nível de consumo do volume estimado para os serviços de Expansão Funcional, **Anexo XII – Especificação dos Serviços de Expansão Funcional**;
- Média de devolução da entrega: informa quantas devoluções em média uma entrega teve antes da aceitação;
- Índice de devolução das entregas: avalia o quanto que as entregas estão sendo devolvidas;
- Percentual de aderência aos acordos de nível de serviço: avalia o quanto está sendo cumprido o ANS (acordo de Nível de Serviço);
- Percentual de acerto nas estimativas das atividades do cronograma: avalia o nível de assertividade das estimativas;
- Percentual dos requisitos entregues e aceitos: avalia o andamento do projeto ao nível de requisitos;

8.3. REUNIÕES DE ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

8.3.1. Deverão ser realizadas, no mínimo:

- Reuniões semanais com equipe técnica;

- Reuniões mensais com equipe gerencial, envolvendo, neste caso, a alta Gerência da Contratada.