

ANEXO XI - SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

Este documento descreve atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos Serviços Especializados da Plataforma de CX (*Customer Experience*), doravante chamada de SOLUÇÃO, necessárias para sua utilização pelo Banco da Amazônia S/A, doravante denominado BANCO DA AMAZÔNIA.

1. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

- 1.1. Denomina de serviços especializados aos serviços de assessoria técnica executados pelo fornecedor sob mão de obra certificada pelo **fabricante** para auxiliar no planejamento e criação do roadmap com a visão de futuro para a SOLUÇÃO, na implantação e manutenções evolutivas da plataforma, dando sua visão de profundo conhecedor sobre a melhor experiência no uso da SOLUÇÃO, no aconselhamento e definição dos processos e melhores práticas visando a expansão da adoção e a criação de uma prática de uso consistente e escalável com foco em inovação ;
- 1.1. O objetivo é obter a orientação certificada pelo fabricante sobre design de soluções, estratégia ambiental, dados, segurança, desempenho, prontidão do usuário, suporte, dentre outros, para otimizar o desempenho a longo prazo da adoção do CX pelo BANCO DA AMAZÔNIA e promover:
 - 1.1.1.A utilização das melhores práticas de governança de projetos e utilização da plataforma com experiência em implementação de projetos da solução escolhida em cada etapa da jornada de implementação;
 - 1.1.2.Um olhar isento focado no sucesso do projeto, e na melhor utilização da plataforma escolhida;
 - 1.1.3.Maior retorno de investimento, através do alinhamento dos objetivos de negócio, plataforma e o plano de projeto;
 - 1.1.4.Contato direto com o time de Desenvolvimento de Produto e Suporte, mantendo a estratégia do projeto conectada as funcionalidades atuais e direcionamentos futuros da plataforma

2. TIPOS DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

- 2.1. Os serviços especializados deverão ser baseados em três tipos que reúnem atividades para auxiliar na sustentação da plataforma durante a execução do contrato abrangendo implantação e expansões funcionais, desenho técnico e funcional e, desenho de dados e integração;

3. ORIGEM DA MÃO DE OBRA

- 3.1. A execução dos serviços objeto deste Termo de Referência poderá ser realizada:
 - I – por profissionais vinculados diretamente à CONTRATADA;
 - II – por profissionais vinculados ao FABRICANTE da solução tecnológica ofertada; ou
 - III – por composição mista das modalidades acima.
- 3.2. A definição da composição da equipe deverá constar expressamente da proposta técnica e será vinculante durante a execução contratual.

- 3.3. A aprovação da proposta técnica é de estrita prerrogativa do BANCO, que avaliará se há alinhamento entre a composição da mão de obra da equipe vinculada a cada entrega com sua complexidade.
- 3.4. Independentemente da origem da equipe executora, a CONTRATADA permanecerá como única responsável perante a CONTRATANTE pela plena execução do objeto contratual, inclusive quanto a:

- a) cumprimento de prazos;
- b) qualidade técnica das entregas;
- c) observância dos níveis de serviço (SLA);
- d) obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais;
- e) confidencialidade e proteção de dados;
- f) eventuais danos decorrentes da execução contratual.

4. PLANEJAMENTO E ROADMAP PARA SUSTENTABILIDADE

4.1.1.A CONTRATADA, sob chancela de método do fabricante, deverá definir a estratégia de implantação da SOLUÇÃO. Desta forma, deverá produzir um conjunto de artefatos de suporte para a tomada de decisão clara e rápida pelo BANCO DA AMAZÔNIA, como também a construção de uma arquitetura empresarial que permita a inovação e operação ágil, visando:

- 4.1.1.1. Alinhamento das prioridades entre áreas de negócio e TI;
- 4.1.1.2. Definição da estrutura para priorização de ações e compromisso das partes interessadas;
- 4.1.1.3. Definição de indicadores e métricas para avaliar o sucesso da implantação do CX e a sua melhoria contínua;
- 4.1.1.4. Suporte para a construção de novos modelos operacionais (negócios e TI);
- 4.1.1.5. Apoio para a elaboração de novos métodos de desenvolvimento de processos (negócios e TI);
- 4.1.1.6. Mapeamento das capacidades necessárias para o atingimento dos objetivos esperados no horizonte de 3 anos;
- 4.1.1.7. Definição das capacidades necessárias para o MVP1;
- 4.1.1.8. Desenho do roadmap com a visão de entregas com visão dos 3 anos iniciais da plataforma.

4.1.2.Os entregáveis que a CONTRATADA deverá fornecer para o BANCO DA AMAZÔNIA ao longo da prestação do serviço são:

Período	Entregáveis
Prévia à Implantação da SOLUÇÃO	• Documentação de Visão e Estratégia (Criação) • Abordagem de métricas de sucesso (Criação) • Documentação de orientação sobre modelo de Governança de integração • Roadmap de Capacidade (Criação) • Mapa de valor de negócio (Criação) • Detalhamento da proposta de MVP0 • Roadmap de Entregas de Valor, com visão de 5 anos

4.2. IMPLANTAÇÃO DA CONFIGURAÇÃO INICIAL E CAMPANHA DE MARKETING

4.2.1.O contratado, valendo-se de mão de obra certificada pelo fabricante, deverá elaborar os documentos de arquitetura e de projeto técnico da solução para configuração inicial e campanha de Marketing no CX, visando alcançar os seguintes objetivos:

- 4.2.1.1. Elaborar princípios e modelos de arquitetura que representem a fundação da SOLUÇÃO para o crescimento;
- 4.2.1.2. Estabelecer um conjunto inicial de princípios de design, bem como regras práticas para selecionar a melhor solução que esteja alinhada com a visão e estratégia do BANCO DA AMAZÔNIA;
- 4.2.1.3. Criar arquiteturas técnicas e funcionais;
- 4.2.1.4. Definir as capacidades reutilizáveis;
- 4.2.1.5. Maximizar o uso da plataforma, reduzindo a codificação;
- 4.2.1.6. Receber orientação sobre quando priorizar o uso de configuração ao invés de código personalizado, auxiliando na escalabilidade da sua implementação para o futuro;
- 4.2.1.7. Prover uma experiência de usuário consistente a partir de processos de design replicáveis;
- 4.2.1.8. Viabilizar práticas técnicas e de design compatíveis com a necessidade do BANCO DA AMAZÔNIA;

4.2.2.Os entregáveis que a CONTRATADA deverá fornecer para o BANCO DA AMAZÔNIA ao longo da prestação do serviço são:

Período	Entregáveis
Durante a Implantação do 1o. ano	• Documentação de Arquitetura (As-is) (Criação) • Projeto de Estado Futuro (Criação) • Padrões de Arquitetura (Criação) • Blueprint da Arquitetura de Estado Futuro (Criação) • Guias Arquiteturais BANCO DA AMAZÔNIA e CX (Criação) • Configuração do ambiente necessário para o funcionamento do MVP0 priorizado • Construção, Testes e entrega da aplicação de acordo com os requisitos definidos durante a fase de Descoberta, seguindo as melhores práticas recomendadas pelo fabricante e dentro do cronograma e requisitos de qualidade e custo definidos ao início do projeto
Durante a implantação do 2o. ano	• Coleta e design de requisitos • Identificação de riscos, lacunas, alternativas e fornecimento de soluções e melhores práticas de design técnico. • Revisão, validação e atualização da documentação do projeto, incluindo a arquitetura do estado atual, especificações de design, requisitos de negócios, modelos de dados, fluxos de processos e outros materiais de apoio. • Orientação à equipe de implementação para promover o uso da funcionalidade padrão do aplicativo, evitando customização excessivamente complexa e redesenho posterior. • Atualização de Guias Arquiteturais BANCO DA AMAZÔNIA e CX se necessário

	• Atualização sobre padrões de integração e modelagem de dados, quando necessários
--	--

4.3. ACONSELHAMENTO PARA EXPANSÃO DO USO E DA PRÁTICA DA SOLUÇÃO
Posterior à implementação, durante os 2 anos subsequentes o fornecedor contratado, valendo-se de mão de obra certificada pelo fabricante ou do próprio fabricante, deverá desenvolver a orientação, consultoria e aconselhamento que permitam a expansão de uso da SOLUÇÃO conforme o plano de implantação de forma organizada e com uso das melhores práticas de mercado. Desta forma, deverá produzir um conjunto de artefatos que permitam o desenvolvimento adequado dos times internos do BANCO DA AMAZÔNIA, visando:

4.3.1. GOVERNANÇA

- 4.3.1.1. Refinamento e otimização do modelo de governança, apoiando o BANCO DA AMAZÔNIA a implementá-lo e expandi-lo;
- 4.3.1.2. Alinhar-se com processos e diretrizes de melhoria contínua;
- 4.3.1.3. Definir a estrutura operacional ideal para acelerar a tomada de decisões e impulsionar os resultados dos negócios;
- 4.3.1.4. Revisar relacionamentos, dependências e modelos dentro da estrutura da SOLUÇÃO e desenvolver em conjunto com o BANCO a estratégia e os modelos de governança mais adequados para que o BANCO DA AMAZÔNIA alcance maturidade na gestão estratégica da SOLUÇÃO.

4.3.2. FUNDAÇÃO E DESENHO TÉCNICO

- 4.3.2.1. Processos com foco na aplicação de design de alta qualidade que norteie o desenvolvimento das novas aplicações;
- 4.3.2.2. Padrões aplicáveis ao controle de qualidade e princípios de direção;
- 4.3.2.3. Dívida técnica reduzida após a implementação inicial;
- 4.3.2.4. Reutilização aprimorada de princípios em projetos e iniciativas;
- 4.3.2.5. Aplicação de experiência em princípios de design, padrões, políticas, diretrizes, melhores práticas e modelos de referência arquiteturais alinhados com estratégias de TI e de negócios.

4.3.3. DESENHO DE DADOS E INTEGRAÇÕES

- 4.3.3.1. Construir arquitetura de dados abrangente e estratégia de integração que se adapte ao crescimento do negócio;
- 4.3.3.2. Garantir o acesso a seus dados no momento e local certos para atender às necessidades de seus clientes finais;
- 4.3.3.3. Construção de uma estratégia de gerenciamento e integração de dados baseada em Práticas recomendadas pelo fabricante;
- 4.3.3.4. Abordagens de design para governança e integração de dados;
- 4.3.3.5. Avaliações estratégicas para arquitetura e integrações de dados.

4.3.4. DEFINIÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA

- 4.3.4.1. Projetar a privacidade e a segurança certas para o negócio do Cliente;
- 4.3.4.2. Melhores práticas para minimizar riscos de segurança na plataforma.

4.3.5. DEFINIÇÃO DA GESTÃO DO DESENVOLVIMENTO

- 4.3.5.1. Criação de princípios de desenvolvimento e melhores práticas;
- 4.3.5.2. Análise da estrutura de DevOps e recomendações sobre práticas de implantação;

- 4.3.5.3. Análise técnica nas seguintes áreas: processos de verificação de integridade de código, revisão de padrões de desenvolvimento, pontuação de segurança, desempenho de lote e consulta, compartilhamento e segurança, padrões de integração.

4.3.6.DEFINIÇÃO DE OPERAÇÃO E ADOÇÃO

- 4.3.6.1. Definição de estratégias para entrada de novos usuários em operação de forma integrada;
- 4.3.6.2. Co-criar modelos de melhoria contínua para estratégias de integração e adoção de usuários;
- 4.3.6.3. Prover o apoio necessário para aumentar a confiança dos times internos visando entrada em operação com novos recursos;
- 4.3.6.4. Acelerar o lançamento de novos recursos da SOLUÇÃO, trazendo ganhos adicionais e inovação.

4.3.7.Os entregáveis que a CONTRATADA deverá fornecer para o BANCO DA AMAZÔNIA ao longo da prestação do serviço são:

Período	Entregáveis
Durante o 2º e 3º anos de contrato	GOVERNANÇA • Mapa de valor de negócio (Atualização) • Processo de captação e gerenciamento de backlog (Criação/Atualização) • Abordagem de adoção e mudança (Criação/Atualização) • Desenho do modelo operacional • Assessments anuais sobre evolução da maturidade e recomendações de melhoria FUNDAÇÃO E DESENHO TÉCNICO • Guias arquiteturais BANCO DA AMAZÔNIA e CX (Atualização) • Mapa de capacidades (Revisão) X proposta de tombamento de legado (Criação) • Documento de estratégia e implementação (Criação) • Documento de implementação e estratégia de desenvolvimento móvel (Criação) DESENHO DE DADOS E INTEGRAÇÕES • Guia de residência de dados (Atualização/Criação) • Recomendações de qualidade de dados (Atualização/Criação) • Guias de limpeza, backup e restauração de dados na SOLUÇÃO(Atualização/Criação) • Práticas recomendadas para carga de dados (Atualização) • Padrões de Integração (Atualização) DEFINIÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA • Análise de segurança da plataforma (Atualização) • Arquitetura de segurança e acessibilidade de dados (Atualização) • Estratégia de provisionamento de usuários e seu gerenciamento (Atualização) • Segurança nas integrações/API (Atualização) DEFINIÇÃO DA GESTÃO DO DESENVOLVIMENTO • Estratégia de Gerenciamento de Desenvolvimento e Release

	(Atualização) • Arquitetura do Ambiente (Atualização) • Melhores Práticas de Desenvolvimento (Atualização) • Gerenciamento de Testes (Atualização) • Recomendações para os processos de Automação (Atualização) • Estratégia de Monitoramento da Plataforma (Atualização) • Estratégia de Monitoramento de API (Atualização) DEFINIÇÃO DE OPERAÇÃO E ADOÇÃO • Plano de Capacitação (Criação) – 1º e 2º anos • Preparação para operação e adoção (Atualização) • Adoção do usuário na Plataforma (Atualização) • Modelo de Melhoria Contínua (Atualização) • Criação de comunidades de uso e ciclo de inovação (Criação)
--	--

5. CONSIDERAÇÕES GERAIS

5.1. Os serviços especializados serão solicitados, validados e remunerados em conformidade com o Anexo XIV – Níveis Mínimos de Serviços.

5.2. O prazo para realização dos serviços e entrega formal dos artefatos deverá ser fornecido pela contratado em consonância com o cronograma da implantação ou manutenção evolutiva.