

Anexo IV (Serviços de Implantação)

1. Especificações dos Serviços de Implantação

1.1 O presente Anexo tem por objetivo descrever os serviços a serem prestados pela CONTRATADA para a implantação solução completa de hardware e software ERP (Enterprise Resource Planning).

1.2. Tais serviços consistem em prestação de serviços de consultoria técnica para a implantação da Solução ERP, compreendendo as atividades de redesenho de processos, configuração, parametrização, customização, execução de testes, migração de dados, integrações entre a Solução ERP e outros sistemas, treinamento de usuários, preparação de ambiente para entrada em produção do sistema e suporte pós-conversão.

1.3. Os serviços de implantação compreendem as atividades necessárias a completa implantação em ambiente operacional do SERPRO dos módulos do software ERP previstos nesse anexo.

1.4. A implantação sob responsabilidade da CONTRATADA deverá abranger todos os processos, requisitos funcionais e não-funcionais conforme ANEXO I - Especificação dos Requisitos Funcionais e ANEXO II - Especificação dos Requisitos Não Funcionais.

1.5. As customizações não poderão exceder 15% (quinze por cento) do total de requisitos funcionais definidos pelo SERPRO.

1.6. Individualmente, cada módulo não poderá ultrapassar 20% (vinte por cento) de customização, em relação aos requisitos específicos do módulo.

1.7. A ETAPA 03, que prevê a implantação definitiva do software ERP, deverá ser concluída até o mês de Julho.

1.8. Caso ocorra atraso nas atividades de implantação e migração da ETAPA 03, o serviço de implantação ficará suspenso de Agosto a Dezembro do ano corrente, e será retomado em Janeiro do ano subsequente. Durante esse período todas as atividades e pagamentos ficarão suspensos.

2. São responsabilidades da CONTRATADA durante a execução dos SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO:

2.1. Executar o gerenciamento do Projeto de Implantação do Software ERP baseado nas práticas recomendadas pelo PMBOK (Project Management Body of Knowledge) do PMI (Project Management Institute);

2.2. Executar o Plano de Gerenciamento do Projeto de Implantação do Software ERP;

2.3. Realizar o controle integrado de mudanças referentes aos Planos de Gerenciamento do Projeto;

2.4. Apresentar relatórios mensais de acompanhamento do Projeto de Implantação do Software ERP indicando seu progresso, eventuais riscos, eventuais pendências e definição dos próximos passos;

2.5. Realizar a documentação de todos os produtos do Projeto e efetuar o registro em ata das decisões tomadas;

2.6. Monitorar e controlar o progresso real do projeto em comparação com o progresso inicialmente planejado e apresentado nos planos de gestão de recursos, prazos, escopo, qualidade e comunicações;

2.7. Monitorar e controlar o desempenho do projeto com relação aos indicadores de qualidade definidos nos planos de gerenciamento;

2.8. Planejar e gerenciar os recursos próprios necessários ao cumprimento do cronograma;

2.9. Gerenciar problemas e questões em aberto que impactam o Projeto.

3. Plano de Implantação

3.1. A tabela abaixo apresenta uma visão geral das ETAPAS de implantação, prazos e

sequência, sendo que o escopo completo de cada uma das ETAPAS é definido e detalhado nos itens subsequentes.

ETAPA	DESCRIÇÃO RESUMIDA	PRAZO (MESES)	PRECEDÊNCIA
ETAPA 01	Planejamento do projeto	1	
ETAPA 02	Implantação da infraestrutura, levantamento dos processos e requisitos, capacitação das equipes de suporte a infra e desenvolvimento, parametrização e customização da versão inicial do ERP e planejamento das migrações	3	APÓS ETAPA 01
ETAPA 03	Implantação do software ERP em ambiente de produção, abrangendo parametrizações, customizações, migrações, capacitações, uso piloto e gestão da mudança	9	APÓS ETAPA 02
ETAPA 04	Operação assistida do software ERP em uso finalístico em ambiente produtivo.	3	APÓS ETAPA 03

3.2. ETAPA 01 - PLANEJAMENTO DO PROJETO

3.2.1. O objetivo desta fase consiste em preparar o planejamento detalhado das demais ETAPAS do Projeto de Implantação do Software ERP, respeitando a duração definida para as ETAPAS. Nesta fase, as equipes do SERPRO e da CONTRATADA trabalharão em conjunto na confirmação dos objetivos do Projeto e da estratégia de implantação e no refinamento do plano de trabalho.

3.2.2. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto:

3.2.2.1. Elaborar o termo de abertura do Projeto de Implantação do Software ERP;

3.2.2.2. Identificar as Partes Interessadas do Projeto;

3.2.2.3. Elaborar o Plano de Gerenciamento do Projeto;

3.2.2.4. Planejar o Gerenciamento do Escopo do Projeto;

3.2.2.5. Coletar os Requisitos;

3.2.2.6. Definir o Escopo;

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

3.2.2.8. Planejar o Gerenciamento do Tempo do Projeto;

3.2.2.9. Definir e sequenciar as atividades do Projeto;

3.2.2.10. Estimar equipes das atividades;

3.2.2.11. Estimar duração das atividades;

3.2.2.12. Elaborar Cronograma do Projeto;

3.2.2.13. Planejar o Gerenciamento da Qualidade;

3.2.2.14. Planejar o Gerenciamento de Recursos Humanos;

3.2.2.15. Planejar o Gerenciamento das Comunicações;

3.2.2.16. Planejar o Gerenciamento dos Riscos;

3.2.2.17. Identificar os Riscos do Projeto;

3.2.2.18. Realizar análise dos Riscos do Projeto;

3.2.2.19. Planejar Respostas aos Riscos;

3.2.2.20. Planejar o Gerenciamento das Partes Interessadas do Projeto;

3.2.2.21. Confirmar os requerimentos, objetivos e escopo do Projeto;

3.2.2.22. Planejar a mobilização e organização das frentes de trabalho para execução das atividades do Projeto;

3.2.2.23. Realizar a capacitação técnica do time de Projeto da CONTRATANTE na ferramenta e na metodologia de Gestão de Projeto adotada para a participação efetiva desses recursos no Projeto;

3.2.2.24. Elaborar o Plano de Trabalho detalhado para as ETAPAS seguintes do Projeto de Implantação do Software ERP;

- 3.2.2.25. Planejar e realizar o Seminário de Inicialização do Projeto de Implantação do Software ERP;
- 3.2.2.26. Planejar a transição para a equipe de prestação dos Serviços de Suporte e Manutenção do Software ERP;
- 3.2.2.27. Elaborar o Plano de Recuperação de Desastre do Software ERP, seguindo as diretrizes passadas pela CONTRATANTE;
- 3.2.2.28. Definir junto a CONTRATANTE as fronteiras de aplicação do Software ERP.
- 3.2.2.29. Planejar as atividades de Gestão de Mudanças para o projeto:
- 3.2.2.29.1. Identificar diretrizes organizacionais para desdobramento da estratégia
- 3.2.2.29.2. Mapear, entrevistar e posicionar Stakeholders no quadrante de mudança
- 3.2.2.29.3. Definir ações para gestão de Stakeholders
- 3.2.2.29.4. Identificar impactos organizacionais
- 3.2.2.29.5. Classificar e priorizar impactos
- 3.2.2.29.6. Definir ações, prazos e responsáveis para mitigação dos impactos organizacionais
- 3.2.2.29.7. Identificar canais e modelos de comunicação
- 3.2.2.29.8. Identificar público-alvo
- 3.2.2.29.9. Elaborar plano de comunicação e definir mecanismos de feedback
- 3.2.2.29.10. Identificar direcionadores / premissas de capacitação
- 3.2.2.29.11. Identificar modelos de treinamentos e público-alvo
- 3.2.2.29.12. Elaborar mapa (currículo) de treinamento (visão preliminar)
- 3.2.2.29.13. Identificar premissas para infraestrutura e logística (visão preliminar)
- 3.2.2.29.14. Definir grade de treinamento (versão preliminar)
- 3.2.3. As seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 01:

Cód.	Nome	Descrição	Tipo
E1	Plano de Gerenciamento do Projeto	Documentação de gerenciamento do projeto abordando as definições referentes a: Escopo (incluindo a EAP), Tempo (incluindo o cronograma), Qualidade, Recursos Humanos, Comunicações, Riscos e Partes Interessadas;	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E2	Estrutura Analítica do Projeto (EAP)	Elaboração da EAP conforme diretrizes do PMBOK®, contendo os entregáveis planejados do projeto.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E3	Cronograma detalhado das Frentes do Projeto	Cronograma de todas as Frentes do Projeto e suas interdependências (macroatividades e milestones, prazos e datas, percentuais de	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E4	Estratégia de implantação e entrega	Detalhamento da estratégia de implantação da solução.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E5	Reunião de Inicialização do Projeto de Implantação da Solução	Reunião de inicialização do projeto	Ata de Reunião (.odt, .doc ou .pdf)
E6	Plano de Gestão de Mudança	Plano contendo todas atividades e as estratégias inerentes a Gestão de Mudança abrangendo minimamente: – posicionamento dos stakeholders – impactos organizacionais – estratégias de comunicação – estratégias de capacitação	Documento (.odt, .doc ou .pdf)

E7	Plano de Capacitações	Plano detalhado das estratégias e atividades de capacitação das equipes usuárias contemplando os tipos de usuários previstos no ANEXO III - Licenças de Uso da Solução ERP	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
-----------	-----------------------	--	--------------------------------

3.3. ETAPA 02 – Implantação da infraestrutura, levantamento dos processos e requisitos, capacitação das equipes de suporte a infra e desenvolvimento, parametrização e customização da versão inicial do ERP e planejamento das migrações.

3.3.1. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto:

3.3.1.1. Implantação da Infraestrutura:

3.3.1.1.1. Definir a arquitetura de implantação dos software ERP considerando os requisitos de ambiente definidos no ANEXO II – Requisitos Não Funcionais e ANEXO XI- Orientacoes para POC.

3.3.1.1.2. Instalar e configurar o software ERP nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção do SERPRO.

3.3.1.1.3. Realizar testes de performance no ambiente de produção para comprovar o atendimento aos níveis de serviços definidos no Anexo II – Requisitos Não Funcionais.

3.3.1.2. Levantamento de Requisitos e Processos

3.3.1.2.1. Realizar o levantamento dos requisitos necessários para configuração e parametrização do software ERP.

3.3.1.2.2. Realizar o levantamento dos processos de trabalho atuais do financeiro para fins de entendimento.

3.3.1.2.3. Desenhar os futuros processos de negócios a serem suportados pela Software ERP definindo os papéis e responsabilidades em cada processo.

3.3.1.3. Implementação das customizações

3.3.1.3.1. Realizar a análise de adequação dos requisitos funcionais frente ao software de ERP e identificar as customizações necessárias para atender esses requisitos.

3.3.1.3.2. Planejar e implementar as customizações necessárias.

3.3.1.4. Planejamento das migrações e integrações

3.3.1.4.1. Detalhar as necessidades de integração do software ERP com os sistemas do SERPRO em conformidade com Anexo VII – Visão inicial das migrações e integrações.

3.3.1.4.2. Detalhar as necessidades de migração dos sistemas legados para o software ERP.

3.3.1.4.3. Definir os requisitos do software ERP para integração e migração

3.3.1.4.4. Elaborar o plano de migrações

3.3.1.4.5. Elaborar o plano de integrações

3.3.1.5. Capacitações

3.3.1.5.1. Elaborar o Plano de Capacitação para os usuários finais do software ERP em conformidade com perfis, papéis e quantidades, previstos no ANEXO III – Licenças de Uso da Solução ERP.

3.3.1.5.2. Capacitar equipe de suporte a infraestrutura na administração do ambiente server.

3.3.1.5.3. Capacitar o time de desenvolvimento do SERPRO a realizar configurações, parametrizações e customizações no software ERP.

3.3.1.6. Gestão da Mudança

- 3.3.1.6.1. Monitorar as ações de mitigação de impactos organizacionais.
- 3.3.1.6.2. Executar as ações originadas do mapeamento de Stakeholders.
- 3.3.1.6.3. Executar plano de comunicação (briefing das comunicações e demais ações).
- 3.3.1.6.4. Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders.
- 3.3.1.6.5. Monitorar e acompanhar respostas recebidas pelos canais de feedback.
- 3.3.1.6.6. Adequar / complementar estratégia de capacitação: currículo, materiais, infraestrutura e público alvo.
- 3.3.1.6.7. Apoiar a preparação da logística para realização dos treinamentos.
- 3.3.1.6.8. Monitorar indicadores.
- 3.3.1.6.9. Realizar capacitações e eventos definidos no plano de gestão de mudança.
- 3.3.1.6.10. Monitorar clima e respostas aos inputs do projeto e associá-las a cultura organizacional para potencializar as ações de Gestão de Mudanças.
- 3.3.1.6.11. Elaborar e planejar e aplicar a pesquisa de prontidão de mudanças alinhada ao cronograma de projeto.
- 3.3.1.6.12. Consolidar resultados, elaborar e executar plano de ação
- 3.3.1.6.13. Definir abordagem, elaborar, planejar e executar ações / pesquisas alinhadas ao cronograma de projeto
- 3.3.1.6.14. Consolidar resultados e elaborar plano de ação

3.3.2. As seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 02:

Cód.	Nome	Descrição	Tipo
E1	Detalhamento da arquitetura técnica de produção	Detalhamento dos requisitos técnicos de hardware e software necessários a implantação do software ERP	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E2	Plano de Teste	Detalhamento dos cenários de testes funcionais e não funcionais planejados para o ambiente produtivo.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E3	Software ERP instalado e configurado nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção	Instalação da última versão do software ERP disponibilizada pelo fabricante do produto nos ambientes operacionais do SERPRO.	Roteiro de Instalação de Configuração do Software ERP (.odt, .doc ou .pdf) Resultado dos Testes não funcionais (.odt, .doc ou .pdf)
E4	Diagramas de Processos	Diagramas referentes aos processos de trabalho adaptados ao ERP em notação BPMN 1.2	Diagramas (.xpd, .json)
E5	Documento de Requisitos	Documento de requisitos contendo os protótipos de telas, fluxos de trabalho, perfis, regras, restrições, validações e integrações necessárias a configuração, customização e parametrização do software ERP no SERPRO	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E5	Mapa de customizações	Relatório indicando as funcionalidades que deverão ser customizadas.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E6	Customizações Implementadas	Implementação e testes das customizações definidas no mapa de customizações	Documento (.odt, .doc ou .pdf)

E7	Plano de Integrações	Documento detalhado contendo minimamente: Estratégia de integração, prazos datas, responsáveis. Necessidades de integrações, campos, formatos, origens de dados, interfaces e demais informações necessárias a integração dos sistemas do SERPRO com o produto de ERP.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E8	Plano de Migrações	Documento detalhado contendo minimamente: Estratégia de migração, prazos datas, responsáveis Necessidades de migrações, campos, formatos, origens de dados, interfaces e demais informações necessárias a migração dos sistemas do SERPRO para o produto de ERP.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E9	Capacitação para equipe de suporte a infra-estrutura	Capacitação de até 07 (sete) profissionais da equipe de infra-estrutura do SERPRO voltada a administração do ambiente abrangendo minimamente: suporte e administração do banco de dados, suporte e administração do servidor de aplicação, uso das ferramentas de administração do produto.	Lista de Presença (.odt, .doc ou .pdf) Certificado de Participação (.odt, .doc ou .pdf)
E10	Capacitação para equipe de desenvolvimento	Capacitação de até 07 (sete) profissionais da equipe de desenvolvimento do SERPRO voltada a configuração e parametrização software ERP	Lista de Presença (.odt, .doc ou .pdf) Certificado de Participação (.odt, .doc ou .pdf)
E11	Plano de capacitação para os usuários finais do software ERP	Documento detalhado contendo minimamente: – Objetivos – Público-Alvo – Metas e Resultados Esperados – Classificação dos Cursos e Eventos	Lista de Presença (.odt, .doc ou .pdf) Certificado de Participação (.odt, .doc ou .pdf)
E12	Execução do Plano de Gestão de Mudança	Executar as ações de impactos conforme plano definido na Etapa I: Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de comunicação Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de capacitação	Relatório (.odt, .doc ou .pdf) Lista de Presença (.odt, .doc ou .pdf) ATAs de Reunião (.odt, .doc ou .pdf)

3.4. ETAPA 03 – Implantação do software ERP em ambiente de produção, abrangendo parametrizações, customizações, migrações, capacitações, uso piloto e gestão da mudança.

3.4.1. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto:

3.4.1.1. Manutenção do software ERP nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção

3.4.1.1.1. Solucionar incidentes nos ambientes operacionais

3.4.1.1.2. Solucionar problemas identificados

- 3.4.1.1.3. Corrigir erros do produto, de configuração e customização
- 3.4.1.1.4. Aplicar pacotes de atualização ou correção de erros disponibilizados pelo fabricante do produto.
- 3.4.1.1.5. Realizar testes nos ambientes operacionais
- 3.4.1.1.6. Realizar ajustes de configuração visando a estabilidade e performance dos ambientes.

3.4.1.2. Implementação das parametrizações de fluxos e processos

- 3.4.1.2.1. Parametrizar e construir códigos para a Software ERP, quando necessário e aprovado, de forma a adequá-lo às especificidades do SERPRO. Estes códigos deverão, em princípio, ser incorporados à Software sem alterarem o código-fonte original;
 - 3.4.1.2.1.1. As parametrizações e customizações devem ser realizadas em conformidade com os Diagramas de Processo, Documentos de Requisitos, Plano de Migrações e Plano de Integração definidos na ETAPA anterior.
- 3.4.1.2.2. Transferir conhecimento para a equipe de desenvolvimento do SERPRO.
- 3.4.1.2.3. Elaborar plano de testes para os processos implementados
- 3.4.1.2.4. Executar testes funcionais em conformidade com os planos e casos de testes definidos.
- 3.4.1.2.5. Implantar as funcionalidades descritas no ANEXO I - Especificação dos Requisitos Funcionais;

3.4.1.3. Implementação das integrações

- 3.4.1.3.1. Implementar as integrações necessárias ao uso do software ERP no SERPRO em conformidade com os Diagramas de Processo, Documentos de Requisitos, Plano de Migrações e Plano de Integração definidos na ETAPA anterior.
- 3.4.1.3.2. Transferir conhecimento para a equipe de desenvolvimento do SERPRO.
- 3.4.1.3.3. Executar testes funcionais em conformidade com os planos e casos de testes definidos.

3.4.1.4. Implementação das migrações

- 3.4.1.4.1. Coordenar e executar em conjunto com as equipes dos SERPRO as migrações necessárias ao uso da Solução ERP no SERPRO em conformidade com os Diagramas de Processo, Documentos de Requisitos, Plano de Migrações e Plano de Integração definidos na ETAPA anterior.
- 3.4.1.4.2. Transferir conhecimento para a equipe de desenvolvimento do SERPRO.
- 3.4.1.4.3. Executar testes funcionais em conformidade com os planos e casos de testes definidos.
- 3.4.1.4.4. Desenvolver os procedimentos manuais e de sistemas que permitam a execução coordenada e eficiente das cargas de dados;

3.4.1.5. Capacitação das equipes SERPRO

- 3.4.1.5.1. Realizar a capacitação das equipes do SERPRO no uso do software ERP nas quantidades previstas no Anexo III – Licenças de Uso da Solução ERP e Anexo VIII Repasse de Conhecimento.
- 3.4.1.5.2. Realizar ações complementares de capacitação como palestras e hands on, dentre outros.
- 3.4.1.5.3. Disponibilizar manuais de utilização do produto contemplando o processo implementado no SERPRO.
- 3.4.1.5.4. Realizar a transferência da responsabilidade para a Equipe de Suporte do SERPRO.

3.4.1.6. Execução da Gestão da Mudança

- 3.4.1.6.1. Monitorar as ações de mitigação de impactos organizacionais
- 3.4.1.6.2. Executar as ações originadas do mapeamento de Stakeholders

- 3.4.1.6.3. Executar plano de comunicação (briefing das comunicações e demais ações)
- 3.4.1.6.4. Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders e) Monitorar e acompanhar respostas recebidas pelos canais de feedback
- 3.4.1.6.5. Adequar / complementar estratégia de capacitação: currículo, materiais, infraestrutura e público-alvo
- 3.4.1.6.6. Apoiar a preparação da logística para realização dos treinamentos
- 3.4.1.6.7. Monitorar indicadores
- 3.4.1.6.8. Realizar capacitações e eventos definidos no plano de gestão de mudança.
- 3.4.1.7. Encerramento da Gestão da Mudança
 - 3.4.1.7.1. Monitorar clima e respostas aos inputs do projeto e associá-las a cultura organizacional para potencializar as ações de Gestão de Mudanças
 - 3.4.1.7.2. Elaborar e planejar e aplicar a pesquisa de prontidão de mudanças alinhada ao cronograma de projeto
 - 3.4.1.7.3. Consolidar resultados, elaborar e executar plano de ação
 - 3.4.1.7.4. Definir abordagem, elaborar, planejar e executar ações / pesquisas alinhadas ao cronograma de projeto
 - 3.4.1.7.5. Consolidar resultados e elaborar plano de ação
- 3.4.1.8. Execução de projeto Piloto
 - 3.4.1.8.1. Planejar atividades do projeto-piloto
 - 3.4.1.8.2. Preparar equipes participantes do projeto-piloto
 - 3.4.1.8.3. Coordenar o uso do software ERP durante o piloto
 - 3.4.1.8.4. Coletar e apresentar resultados
- 3.4.1.9. Implantação definitiva da Solução ERP
 - 3.4.1.9.1. Implantar a Solução ERP configurado e customizado para atendimento ao SERPRO em produção.
 - 3.4.1.9.2. Realizar as migrações definitivas em conformidade com o Plano de Migrações
 - 3.4.1.9.3. Coordenar o uso da Solução ERP durante o piloto
 - 3.4.1.9.4. Executar testes funcionais e não funcionais em conformidade com os planos e casos de testes definidos.
 - 3.4.1.9.5. Coletar e apresentar resultados
 - 3.4.1.9.6. Corrigir erros e resolver problemas encontrados durante a implantação
 - 3.4.1.9.7. Preparar a solução para uso em produção
 - 3.4.1.9.8. Elaborar planos de contingência para caso de alguma falha grave percebida nos primeiros dias de operação do sistema;
- 3.4.2. As seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 03:

Cód.	Nome	Descrição	Tipo
E1	Suporte e Manutenção do Software ERP	Atividade continuada de suporte e manutenção do software ERP nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção	Relatório (.odt, .doc ou .pdf) contendo chamados atendidos e atividades realizadas.
E2	Software ERP customizado e parametrizado	Versão final do software ERP customizado e parametrizado em conformidade com Diagramas de Processo, Documentos de Requisitos	Relatório (.odt, .doc ou .pdf) contendo detalhes técnicos das customizações e configurações realizadas.

E3	Implementação das integrações	Implementação no software ERP de todas as integrações previstas no plano de integrações	Relatório (.odt, .doc ou .pdf) contendo detalhes técnicos das integrações realizadas.
E4	Capacitação das Equipes do SERPRO	Execução do plano de capacitações elaborado na ETAPA 01.	Lista de Presença (.odt, .doc ou .pdf) Certificado de Participação (.odt, .doc ou .pdf)
E5	Projeto Piloto	Realização de projeto Piloto com a versão final da configuração e parametrização do software ERP.	Relatório (.odt, .doc ou .pdf) contendo detalhes da realização do projeto piloto.
E6	Implantação definitiva do software ERP	Implantação em produção da versão final do software ERP configurada e parametrizada para o SERPRO.	Relatório (.odt, .doc ou .pdf) com evidências do produto implantado.
E7	Plano de Operação pós-conversão	Estabelece as responsabilidades, níveis de serviço e processo de atendimento (nível 1, nível 2, nível 3 e nível 4) para o suporte pós conversão. Também detalha o plano de transição.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E8	Plano de Recuperação de Desastre	Plano de Recuperação de Desastre contendo ações mitigatórias para os possíveis cenários incidentes e problemas que podem ocorrer durante a operação do software ERP pós-implantação em ambiente de produção.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E7	Estimativa de Licenças	Relatório contendo a revisão da estimativa inicial da quantidade de licenças necessária a implantação do ERP no SERPRO.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E8	Manual do Software ERP	Manual de Uso contendo o processo, configurações, customizações, fluxos implantados para uso do SERPRO.	Documento (.odt, .doc ou .pdf)
E9	Execução do Plano de Gestão de Mudança	Executar as ações de impactos conforme plano definido na ETAPA I: Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de Stakeholders Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de comunicação Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de capacitação	Relatório (.odt, .doc ou .pdf) Listas de Presença (.odt, .doc ou .pdf) ATAs de Reunião (.odt, .doc ou .pdf)
E10	Encerramento do Plano de Gestão de Mudança	Executar as ações de encerramento do plano de gestão de mudança: Pesquisas e ações de clima Pesquisa de prontidão da mudança Status (indicadores de execução e evolução) Ações e pesquisas de efetividade	Relatório (.odt, .doc ou .pdf)

3.5. ETAPA 4 – Operação assistida do software ERP em uso finalístico em ambiente

produtivo

3.5.1. A ETAPA 04 terá início após a implantação completa do Software ERP em conformidade com a estratégia e atividades de implantação executadas na ETAPA 03.

3.5.2. Durante a ETAPA 04 a CONTRATANTE deverá prestar os Serviços de Suporte e Manutenção da Solução ERP de forma a promover o correto funcionamento do referido software em ambiente SERPRO.

3.5.3. Para realização da ETAPA 04 a CONTRATADA deverá fornecer o suporte presencial para garantir o pleno funcionamento do software ERP em produção e garantir sua efetiva operação pelos usuários finais.

3.5.4. São responsabilidades da CONTRATADA durante esta ETAPA do Projeto:

3.5.4.1. Monitorar a Solução ERP em produção;

3.5.4.2. Solucionar problemas e dúvidas dos usuários do software ERP;

3.5.4.3. Ajustar e resolver ocorrências de falhas do software ERP em todos os ambientes produtivos;

3.5.4.4. Suportar os usuários da Solução ERP no acompanhamento pós implantação.

3.5.4.5. Repassar continuamente os conhecimentos técnicos para a Equipe de Suporte e Manutenção do SERPRO.

3.5.4.6. Prestar suporte aos usuários na realização das suas atividades diárias através da resolução de chamados;

3.5.4.7. Realizar ações complementares de transferência de conhecimento para as equipes de infraestrutura, suporte e manutenção e usuários finais do SERPRO.

3.5.4.8. Corrigir eventuais falhas críticas reportadas pelo SERPRO e registradas nos chamados abertos;

3.5.4.9. Proceder aos ajustes necessários identificados através dos chamados abertos.

3.5.4.10. Implementar melhorias identificadas pelo SERPRO durante a operação assistida, através de parametrização e customização da Solução ERP.

3.5.4. Acompanhar a performance e disponibilidade da Solução ERP em ambiente produtivo e realizar as configurações e ajustes necessários ao correto funcionamento.

3.5.5. As seguintes entregas devem ser realizadas pela CONTRATADA durante a ETAPA 04:

Cód.	Nome	Descrição	Tipo
E1	Relatório de Chamados Técnicos	Relatório mensal contendo a situação dos chamados técnicos abertos no período	Relatório (.odt, .doc ou .pdf)
E2	Relatório de Atividades de Suporte	Relatório mensal contendo as atividades de suporte realizadas no período	Relatório (.odt, .doc ou .pdf)
E4	Relatório de melhorias na configuração do software ERP	Relatório mensal contendo as configurações e customizações realizadas para adaptar o software ERP as necessidades do SERPRO.	Relatório (.odt, .doc ou .pdf)
E4	Workshops para usuários finais	Caso o SERPRO julgue necessário, deverão ser realizados workshops visando a complementação da transferência de conhecimento para as equipes de infraestrutura, suporte e manutenção e usuários-chave do SERPRO.	Relatório (.odt, .doc ou .pdf) Lista de Presença (.odt, .doc ou .pdf)