

MODELO DE GESTÃO DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

A finalidade deste Anexo é apresentar o modelo de gestão dos serviços que será utilizado no escopo do Edital, envolvendo procedimentos de solicitação, negociação, execução, entrega, aceite, medição e pagamento dos serviços vinculados ao Edital.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. A capacidade operacional estimada para atendimento das Unidades de Serviço apresentados a seguir referem-se ao somatório máximo estimado para a execução do objeto contratual, não constituindo obrigação mínima de contratação, devendo a alocação observar as Unidades de Serviço (US) efetivamente demandadas, conforme condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 2.2. Os serviços objeto desta contratação serão executados com base nas Unidades de Serviço (US), conforme perfis técnicos e volumes estimados descritos no **Anexo VII – Volume Estimado dos Serviços**.
- 2.3. Para a execução do contrato, será implantado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado às entregas efetivamente realizadas e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos para a prestação do serviço.
- 2.4. A Ordem de Serviço (OS) é o mecanismo utilizado pelo CONTRATANTE para formalização, acompanhamento e validação dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA.
- 2.5. Para o trâmite e a gestão da OS, o CONTRATANTE disponibilizará, em seu ambiente computacional, ferramenta de software específica, doravante denominada FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 2.6. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de tramitação e gestão da OS, respeitadas às premissas do Edital e mediante prévia comunicação a CONTRATADA.
- 2.7. Os profissionais da CONTRATADA, devidamente cadastrados na FERRAMENTA DE CONTROLE, deverão manter sempre atualizados os registros referentes ao andamento dos trabalhos.
- 2.8. Para executar e entregar de forma satisfatória as solicitações de serviço do CONTRATANTE durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá:
 - 2.8.1. Manter time técnico quantitativa e qualitativamente adequado às necessidades de atendimento dos serviços, observando o disposto no **ANEXO II - Especificações dos Serviços** do Edital;
 - 2.8.2. Atender integralmente os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, conforme **Anexo V – Prazos e Níveis de Serviços** do Edital.
- 2.9. O atendimento de uma OS deve ser iniciado após a conclusão de todos os entendimentos sobre os serviços solicitados e do respectivo aceite da OS pela CONTRATADA.

- 2.10. A execução das Unidades de Serviço (US) deverá observar os papéis e responsabilidades técnicos definidos no **ANEXO II - Especificações dos Serviços** do Edital, cabendo à CONTRATADA organizar internamente os recursos necessários ao seu cumprimento.
- 2.11. Salvo com autorização do CONTRATANTE, a CONTRATADA não poderá designar o mesmo profissional como membro de mais de um perfil, nem o compartilhar com outros contratos que eventualmente possua com o CONTRATANTE.
- 2.12. Os profissionais da CONTRATADA sempre deverão exercer suas atribuições sob a supervisão administrativa da CONTRATADA.
- 2.13. A CONTRATADA deverá designar, sem ônus para o CONTRATANTE:
- 2.13.1. Um gerente de contrato – Profissional responsável pela gerência administrativa e financeira do contrato. Esse profissional não pode realizar, de forma cumulativa, o atendimento dos serviços descritos no **ANEXO II - Especificações dos Serviços** do Edital;
- 2.13.2. Um supervisor técnico – Profissional responsável pela gerência técnica do contrato, incluindo a definição de que profissionais da CONTRATADA irão ficar responsáveis pela execução das solicitações de serviços demandadas pelo CONTRATANTE. Referido supervisor deverá exercer suas atividades nas dependências do CONTRATANTE, em Fortaleza. Esse profissional não pode realizar, de forma cumulativa, o atendimento dos serviços descritos no **ANEXO II - Especificações dos Serviços** do Edital.
- 2.14. Caso o CONTRATANTE identifique durante a execução dos serviços que determinado(s) profissional(ais) da CONTRATADA não atende(m) aos requisitos de qualificação do Edital, poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
- 2.14.1. Notificar a CONTRATADA a não-conformidade identificada, o qual terá prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para adoção das providências cabíveis;
- 2.14.2. Solicitar a imediata substituição do(s) profissional(ais), cabendo a CONTRATADA efetuar a substituição no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
- 2.15. As ferramentas e o ambiente computacional poderão ser atualizados pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo, durante a execução contratual, devendo a CONTRATADA adaptar-se às mudanças no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
- 2.15.1. Esse prazo começará a contar a partir do momento em que a CONTRATADA for comunicada pelo CONTRATANTE a respeito das mudanças ocorridas.
- 2.16. Eventuais paralizações ou atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade do CONTRATANTE e que sejam necessárias para o andamento do atendimento dos serviços permitirão a CONTRATADA, caso deseje, endereçar questionamento ao CONTRATANTE, a fim de que este informe se haverá ou não revisão dos prazos dos serviços impactados.
- 2.17. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade de execução do serviço pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, suspender ou cancelar a execução de uma OS.
- 2.17.1. Em caso de suspensão, o tempo em que a OS permanecer suspensa não será considerado para efeito de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, de acordo com o **Anexo V – Prazos e Níveis de Serviços** do Edital.

- 2.17.2. Em caso de cancelamento, o trabalho comprovadamente executado será remunerado, salvo quando motivado pela incapacidade da CONTRATADA de executar o serviço.
- 2.17.3. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos serão apurados em todas as situações de cancelamento da OS.
- 2.18. O pagamento do serviço estará vinculado ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, segundo as regras constantes no **Anexo V – Prazos e Níveis de Serviços** do Edital.
- 2.19. Será vedada a subcontratação de qualquer parte da execução do Edital.
- 2.20. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.
- 2.21. A prestação dos serviços será realizada por meio da execução das Unidades de Serviço (US), conforme estabelecido neste Edital, observando-se:
- 2.21.1. A execução das atividades e entregas previstas para cada Unidade de Serviço;
- 2.21.2. A realização de entregas periódicas, conforme definido nas Ordens de Serviço;
- 2.21.3. Vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, consoante o **ANEXO V - Prazos e Níveis de Serviços** do Edital.
- 2.22. O conjunto de solicitações realizadas dentro de um determinado mês, compõe uma entrega da OS.
- 2.23. O CONTRATANTE poderá registrar tantas ordens de serviço quanto forem necessárias, desde que respeitada a quantidade de global de Postos de Trabalho do Edital, conforme esperado nas fases de implantação do contrato descritas no **ANEXO VIII – Transição dos Serviços**, sendo assim possível a abertura de OS para cada especialidade ou para múltiplos perfis, seja mensalmente ou por período maior, desde que respeitada a vigência do contrato.
- 2.24. Em cada OS o CONTRATANTE poderá solicitar a CONTRATADA a execução de:
- 2.24.1. Atividades conforme descritas no Edital e seus Anexos;
- 2.24.2. Serviços de suporte especializados.
- 2.25. Constarão na OS as informações necessárias à sua execução, dentre elas:
- 2.25.1. A descrição sucinta do serviço solicitado, com indicação da Unidade de Serviço (US);
- 2.25.2. A definição das entregas esperadas, com a indicação do volume estimado da demanda, do prazo previsto para execução e dos critérios objetivos de aceite e validação;
- 2.25.3. As informações complementares necessárias à execução da demanda, tais como insumos disponibilizados pelo CONTRATANTE, dependências técnicas conhecidas, prioridade de atendimento e demais condicionantes operacionais aplicáveis.

- 2.25.4. A definição da equipe, da quantidade de profissionais e da distribuição interna de atividades necessárias ao atendimento da OS será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, observadas as qualificações mínimas previstas no Edital e em seus Anexos.
- 2.25.5. A CONTRATADA deverá garantir capacidade operacional compatível com a demanda contratada
- 2.26. Em virtude de fatores como prazo, volume e ritmo das demandas, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, ajustar o volume das Unidades de Serviço (US) previstas nas Ordens de Serviço (OS), visando adequar a execução contratual às necessidades operacionais, respeitados os limites estabelecidos no Edital.
- 2.26.1. As solicitações de ajuste de volume das Unidades de Serviço (US), aumento ou redução, deverão ser atendidas pela CONTRATADA no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, observado o disposto nas Ordens de Serviço.
- 2.27. O desempenho na execução das Unidades de Serviço (US) será avaliado com base nos indicadores e níveis de serviço definidos no **ANEXO V - Prazos e Níveis de Serviços do Edital**.
- 2.28. A execução simultânea das Unidades de Serviço (US) previstas nas Ordens de Serviço abertas deverá respeitar os limites de capacidade operacional definidos no Edital, os quais refletem o volume máximo estimado de atendimento, considerando a estrutura necessária à execução dos serviços.
- 2.28.1. O volume máximo de capacidade operacional da CONTRATADA está explicitado na Tabela 1 do Anexo VII – Volume Estimado dos Serviços, constituindo referência para o limite de execução simultânea das Unidades de Serviço (US).
- 2.28.2. Não há obrigação, por parte do CONTRATANTE, de demandar o volume máximo de capacidade operacional previsto no Edital, não sendo devida qualquer compensação ou indenização à CONTRATADA em razão de eventual não utilização integral dessa capacidade.
- 2.29. Pagamento do Serviço de APOIO ESPECIALIZADO
- 2.29.1. O pagamento será feito mensalmente, considerando as entregas efetivamente executadas e aceitas, conforme Ordens de Serviço, emitidas pelo CONTRATANTE e condicionada ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos exigidos para as entregas de serviço validados pelo CONTRATANTE.
- 2.29.2. A remuneração dos serviços será realizada com base nas Unidades de Serviço (US) executadas, conforme os valores definidos para cada perfil técnico de referência no contrato.
- 2.29.2.1. Nos casos em que a capacidade operacional associada às Unidades de Serviço (US) não estiver plenamente ativada ao longo do período de medição, a remuneração será proporcional ao nível de utilização efetiva dessa capacidade, considerando o período de execução dos serviços.
- 2.29.2.2. Demandas excepcionais que impliquem ampliação do esforço necessário à execução das Unidades de Serviço (US), quando previamente solicitadas pelo CONTRATANTE, poderão ser remuneradas conforme critérios estabelecidos no contrato e na legislação vigente.

- 2.29.3. Durante a execução da Ordem de Serviço (OS), quando for necessário aplicar desconto em função da utilização parcial da capacidade operacional associada às Unidades de Serviço (US), considerar-se-á a relação entre a quantidade de dias úteis previstos para a execução e a quantidade de dias úteis efetivamente executados.
- 2.29.3.1. A quantidade de dias úteis previstos para execução corresponderá ao total de dias úteis definidos para a entrega no respectivo período de medição.
- 2.29.3.2. A quantidade de dias úteis efetivamente executados na Unidade de Serviço (US), no período de execução considerado, corresponderá ao total de dias úteis em que houve efetiva execução das atividades no referido período.
- 2.29.4. O percentual de desconto a ser aplicado em razão da utilização parcial da capacidade operacional da Unidade de Serviço (US) será obtido pela seguinte fórmula:
- 2.29.4.1. Percentual de desconto = (quantidade de dias úteis previstos – quantidade de dias úteis efetivamente executados) / quantidade de dias úteis previstos.;
- 2.29.4.2. Exemplificando: uma Unidade de Serviço (US) que não tenha sua capacidade operacional integralmente ativada no período previsto, apresentando execução efetiva de 11 (onze) dias úteis em relação a um total previsto de 22 (vinte e dois) dias úteis, será considerada com 50% (cinquenta por cento) de completude, implicando a aplicação de desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor correspondente à sua execução no período.
- 2.29.4.3. O percentual de desconto aplicado em razão da utilização parcial da capacidade operacional será considerado sem prejuízo de outros descontos decorrentes do eventual não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), conforme definido no **ANEXO V - Prazos e Níveis de Serviços do Edital**.
- 2.30. Os serviços deverão ser executados dentro das janelas de atendimento definidas no Anexo II.
- 2.31. Os serviços deverão ser prestados de acordo com a tabela descrita no **ANEXO V - Prazos e Níveis de Serviços**, onde são descritas as janelas para execução dos serviços.
- 2.31.1. O CONTRATANTE poderá autorizar, excepcionalmente, a execução dos serviços fora da janela de execução estabelecida, incluindo dias não úteis ou horários distintos dos previstos, sem que isso implique automaticamente remuneração adicional.
- 2.31.1.1. Caso a execução fora da janela regular implique, comprovadamente, ampliação do esforço necessário à execução das Unidades de Serviço (US), e desde que previamente autorizada pelo CONTRATANTE, poderá haver remuneração adicional proporcional ao período de execução fora da janela estabelecida.
- 2.31.1.2. O valor total das remunerações adicionais decorrentes de execução fora da janela estabelecida não poderá exceder a 2% (dois por cento) do valor total do contrato, sendo o valor correspondente calculado com base nos critérios de remuneração aplicáveis aos perfis técnicos de referência das Unidades de Serviço (US), proporcionalmente ao esforço adicional realizado, observados os encargos legais aplicáveis.
- 2.31.2. Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA pela execução dos serviços fora dos parâmetros regulares de execução, inclusive quanto ao tempo necessário à

realização das atividades, salvo quando houver solicitação e autorização formal prévia do CONTRATANTE para execução em regime excepcional fora da janela estabelecida.

3. GOVERNANÇA DE INOVAÇÃO E EVOLUÇÃO CONTÍNUA

- 3.1. A CONTRATADA deverá propor continuamente melhorias tecnológicas e operacionais, incluindo uso de automação, inteligência artificial e integração com serviços externos.
- 3.2. Será instituído fórum periódico (mínimo trimestral) para avaliação de oportunidades de inovação, no qual a CONTRATADA deverá apresentar plano estruturado contendo propostas de evolução, melhorias técnicas e impactos operacionais.
- 3.3. As iniciativas aprovadas poderão ser incorporadas ao escopo mediante formalização por Ordem de Serviço.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

- 3.1. A partir do início efetivo da prestação de serviços e durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA obriga-se a disponibilizar, sem custo adicional para o CONTRATANTE, os seguintes canais de atendimento:
 - 3.1.1. Telefone;
 - 3.1.2. Site na internet;
 - 3.1.3. E-mail.

5. SERVIÇO DE APOIO ESPECIALIZADO

4.1. Considerações iniciais

- 4.1.1. A critério do CONTRATANTE, os serviços poderão ser executados de forma presencial ou remota.
- 4.1.2. A necessidade de elaboração ou não do Plano de Transferência de Conhecimento (item 5 deste Anexo) pela CONTRATADA.
- 4.1.3. A produtividade dos times técnicos da CONTRATADA alocados nesse serviço será calculada em concordância com o disposto no **ANEXO V - Prazos e Níveis de Serviços** do Edital.
- 4.1.4. Os serviços deverão ser prestados, em regra, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário comercial das 08h00min às 17h00min.
- 4.1.5. Os procedimentos de execução, aceite, validação e fechamento de entregas observarão a vinculação da OS correspondentes, sendo vedada a compensação de resultados entre OSs distintas.

4.2. Execução do Serviço

- 4.2.1. A prestação do serviço terá seu início autorizado quando da assinatura do contrato e a CONTRATADA deverá estar apto a prestar todos os serviços especificados constantes no **ANEXO II - Especificações dos Serviços** do Edital, imediatamente após a assinatura do contrato.

- 4.2.2. Após criar a OS, o CONTRATANTE a enviará para a CONTRATADA, que terá prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para registrar o aceite do serviço contratado na FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 4.2.2.1. Em caso de dúvidas quanto ao teor da OS, a CONTRATADA poderá devolvê-la ao CONTRATANTE, explicitando as questões duvidosas e sugerindo as complementações que entender oportunas.
- 4.2.2.2. Se julgar procedentes as alegações feitas pela CONTRATADA, o CONTRATANTE realizará as modificações e/ou complementações necessárias, reenviando a OS devidamente corrigida para a CONTRATADA.
- 4.2.2.3. Este procedimento será admitido apenas uma vez por Ordem de Serviço, não sendo permitida a apresentação de novos questionamentos após o tratamento da primeira ocorrência.
- 4.2.2.4. Configurarão aceite tácito por parte da CONTRATADA a não emissão do aceite no prazo supracitado.
- 4.2.3. Para novas demandas decorrentes da emissão de Ordens de Serviço (OS), após o início da prestação dos serviços conforme item 4.2.1 deste Anexo, a CONTRATADA terá prazo de até 30 (trinta) dias corridos para estruturar e disponibilizar a capacidade operacional necessária à execução das respectivas Unidades de Serviço (US), conforme os perfis técnicos de referência previstos no contrato, iniciando a prestação dos serviços nos prazos definidos.
- 4.2.3.1. O CONTRATANTE poderá prorrogar o referido prazo, mediante solicitação da CONTRATADA, anterior ao fim do prazo de aceite da Ordem de Serviço e devidamente justificada.
- 4.2.3.2. O CONTRATANTE avaliará se o time técnico disponibilizado pela CONTRATADA atende à qualificação mínima exigida, nos termos do **ANEXO II - Especificações dos Serviços** do Edital.
- 4.2.3.3. O tempo consumido pelo CONTRATANTE nessa avaliação não será considerado para efeito de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, exceto nos casos de não aprovação do técnico disponibilizado pela CONTRATADA.
- 4.2.4. O início do atendimento da Ordem de Serviço somente ocorrerá após o aceite pelo CONTRATANTE do time técnico disponibilizado pela CONTRATADA, conforme item 4.2.3 deste Anexo.
- 4.2.5. Os perfis técnicos previstos alocados pela CONTRATADA para o atendimento das OSs serão demandados por meio de solicitações de serviços encaminhadas a CONTRATADA via FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 4.2.6. A equipe técnica do CONTRATANTE, responsável pelo serviço, avaliará as solicitações de serviço registradas na FERRAMENTA DE CONTROLE, atribuindo-lhes o prazo estimado para início, conclusão, o esforço previsto em horas, e as encaminhará para atendimento da CONTRATADA.
- 4.2.6.1. As estimativas de esforço e de prazos serão calculadas com base nos dados históricos da experiência do CONTRATANTE.

- 4.2.7. O supervisor técnico da CONTRATADA será responsável pelo acompanhamento e encaminhamento das solicitações de serviço ao time técnico.
- 4.2.8. O atendimento das solicitações de serviço deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte da CONTRATADA com os prazos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 4.2.9. Caso não concorde com os prazos estabelecidos para o atendimento de uma ou mais solicitações de serviço, a CONTRATADA poderá expor suas razões e sugerir ajustes nos prazos.
- 4.2.9.1. O CONTRATANTE avaliará os motivos expostos pela CONTRATADA e, em caso de concordância, procederá aos ajustes necessários nos prazos de atendimento.
- 4.2.9.2. Caso não sejam aceitas as ponderações da CONTRATADA, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos.
- 4.2.10. Os profissionais da CONTRATADA, responsáveis pelo atendimento das solicitações de serviço, deverão registrar diretamente na FERRAMENTA DE CONTROLE os eventos relacionados com o atendimento da solicitação, tais como o esforço em horas, a data e a hora de conclusão dos atendimentos das solicitações, bem como demais considerações e detalhes do atendimento prestado.
- 4.2.11. A CONTRATADA também deverá observar os prazos estabelecidos pelo CONTRATANTE para a conclusão do atendimento das solicitações de serviço.
- 4.2.12. O **Anexo V – Prazos e Níveis de Serviços** do Edital, descreve as penalidades às quais a CONTRATADA estará sujeita pelo descumprimento dos referidos prazos ou ainda em decorrência da devolução das solicitações não aceitas pelo CONTRATANTE.

4.3. Recebimento e aceite dos Serviços

- 4.3.1. O processo de recebimento de uma solicitação de serviço terá início após a CONTRATADA sinalizar formalmente a conclusão da execução, devendo, para esse fim, registrar o respectivo encerramento na FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 4.3.2. As solicitações de serviço aceitas pelo CONTRATANTE serão fechadas, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 4.3.3. Caso a solução não seja satisfatória, a solicitação de serviço será devolvida, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE:
- 4.3.3.1. As solicitações de serviço atendidas pela CONTRATADA são passíveis de devolução, o que não implica em revisão do prazo previsto para o atendimento. As alterações de prazo podem ocorrer desde que justificadas pela CONTRATADA e autorizadas pelo CONTRATANTE.
- 4.3.4. O conjunto de todas as solicitações de serviço realizadas ou previstas para serem realizadas dentro de um determinado mês, deverão compor uma entrega da OS.
- 4.3.5. O recebimento de uma entrega pelo CONTRATANTE somente será confirmado quando verificado que todas as solicitações de serviço e artefatos a ela atribuídos possuam registro de atendimento no período definido para a entrega, concluídos ou não, pela CONTRATADA.
- 4.3.5.1. Caso uma ou mais solicitações de serviço e/ou artefatos atribuídos à entrega não possuam registro de atendimento no período definido na Ordem de Serviço, esta será

devolvida a CONTRATADA e o obrigará a providenciar as correções apontadas na avaliação.

4.3.5.2. As solicitações de serviço aceitas pelo CONTRATANTE serão consideradas concluídas.

4.3.6. Finalizados todos os ajustes por parte da CONTRATADA, a entrega deverá ser ressubmetida à apreciação do CONTRATANTE, que reiniciará o processo de recebimento e aceite, bem como de validação da entrega.

4.3.7. O procedimento de aceite das entregas gerará registro na FERRAMENTA DE CONTROLE.

4.3.8. O CONTRATANTE juntará à documentação a memória de cálculo das estimativas das solicitações de serviço.

4.4. Validação do Serviço

4.4.1. Após o recebimento, o CONTRATANTE realizará o processo de validação das entregas de cada Ordem de Serviço entregue pela CONTRATADA.

4.4.2. O CONTRATANTE avaliará as entregas por meio da validação das solicitações de serviços realizadas e detalhadas em cada entrega pela CONTRATADA, tendo como base as informações explícitas na OS e os disciplinamentos contidos nos Anexos do Edital, de forma a apurar os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.

4.4.3. O CONTRATANTE deverá proceder a validação das entregas em até 30 (trinta) dias corridos.

4.4.4. O faturamento dos serviços será autorizado após a validação da entrega associada à OS.

4.4.4.1. Autorizado o faturamento, não serão permitidas alterações oriundas de recontagem de estimativas.

4.4.5. A FERRAMENTA DE CONTROLE será o instrumento utilizado para dar ciência aos envolvidos na contratação do serviço e à CONTRATADA acerca da conformidade dos serviços e artefatos recebidos, pelo CONTRATANTE, referentes a uma determinada entrega.

4.4.6. Para fins de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, a data efetiva de conclusão da entrega será aquela em que a entrega tenha recebido a classificação "Finalizada".

4.5. Alteração de serviço

4.5.1. A alteração de escopo das solicitações de serviço consistirá em qualquer mudança solicitada pelo CONTRATANTE a CONTRATADA, decorrente de alterações nos objetivos de uma solicitação de serviço após este ter sido designado para atendimento por parte da CONTRATADA.

4.5.2. A critério do CONTRATANTE e a depender dos impactos associados, a seguinte ação deverá ser encaminhada:

4.5.2.1. Cancelar a solicitação de serviço alvo da alteração de escopo e formalizar um novo serviço, podendo incluir neste o esforço despendido na solicitação original;

4.5.2.2. Incluir o ajuste na mesma solicitação de serviço; nesse caso, as estimativas devem ser atualizadas, de comum acordo, levando em consideração a alteração de escopo.

4.5.3. Sempre que detectado pela CONTRATADA a necessidade de ajustes nas solicitações de serviços em decorrência de alterações de escopo ou pendências externas à solicitação de serviço em questão, tais como necessidade de informações complementares por parte do CONTRATANTE, priorização de outras solicitações por parte do CONTRATANTE, necessidade de acompanhamento por parte do solicitante, dentre outros, a CONTRATADA deverá sinalizar na FERRAMENTA DE CONTROLE a existência da pendência.

4.5.3.1. Caso a pendência perdure além do prazo inicial definido, a CONTRATADA deverá solicitar ao CONTRATANTE, antes da retomada da execução do serviço, o ajuste dos prazos, sendo este ajuste passível de análise à critério do CONTRATANTE.

4.5.3.2. Solicitações de serviço em que não houver sinalização de pendências julgadas procedentes por parte do CONTRATANTE, não poderão ter o prazo ajustado, salvo em avaliações excepcionais de responsabilidade do CONTRATANTE.

5. PLANO DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

5.1. O Plano de Transferência de Conhecimento:

5.1.1. Consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes do CONTRATANTE obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da entrega - processos, dados, documentos e demais artefatos;

5.1.2. Deverá ser previamente aprovado e executado conforme prazo estipulado pelo CONTRATANTE.

5.1.3. O Plano de Transferência de Conhecimento, quando aplicável, deverá ser elaborado considerando as Unidades de Serviço efetivamente contratadas.

5.2. O CONTRATANTE se comprometerá a disponibilizar pessoal especializado para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes.

5.3. As reuniões de execução da transferência de conhecimento serão realizadas em local determinado pelo CONTRATANTE.

6. FATURAMENTO

6.1. Considerações Iniciais

6.1.1. O pagamento pelos serviços prestados, entregues e validados estará vinculado ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, em conformidade com o **Anexo V – Prazos e Níveis de Serviços** do Edital.

6.1.2. O desconto total em virtude do não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos não poderá ser superior a 30% (trinta por cento) do valor do pagamento mensal, referente aos serviços prestados.

6.1.3. O faturamento, os descontos por não-ocupação de posto e os redutores decorrentes do não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) serão apurados e aplicados com base nos valores correspondentes aos Postos de Trabalho efetivamente alocados.

6.1.4.No caso de cancelamento da OS, a CONTRATADA poderá reivindicar pagamento em razão da efetiva execução do serviço, desde que haja evidências de sua prestação e o motivo do cancelamento não seja motivado por uma não entrega.

6.1.5.Em nenhuma hipótese, serão pagos serviços não executados pela CONTRATADA ou não validados pelo CONTRATANTE.

6.1.6.O CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA a emissão da fatura em consonância com o Relatório de Faturamento definitivo.

6.1.7.A CONTRATADA emitirá a(s) nota(s) fiscal(is) correspondente(s) e a(s) encaminhará ao CONTRATANTE, juntamente com o Relatório de que trata dos serviços prestados, configurando seu aceite.

6.1.8.O CONTRATANTE, após conferir e aprovar os documentos, finalizará os registros e providenciará o pagamento, na forma do Contrato.

7. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços realizados nas dependências do CONTRATANTE ocorrerão no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV), localizado em Fortaleza-CE, e nas Unidades do CONTRATANTE (Superintendências e outras), distribuídas em sua área de atuação.

7.1.1.A execução dos serviços nas instalações do CONTRATANTE ensejará que o CONTRATANTE deverá fornecer a infraestrutura de hardware e software, bem como os demais recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados.

7.2. Para os serviços executados nas dependências da CONTRATADA, todos os custos decorrentes da alocação dos profissionais, hardware, software e materiais para prestação dos serviços, constituir-se-ão em ônus exclusivo da CONTRATADA, não sendo admitida, em nenhuma hipótese, o repasse destes custos para o CONTRATANTE.

7.2.1.Para os trabalhos na forma remota, o CONTRATANTE deverá fornecer o desktop remoto virtual e as licenças de software.

7.3. Caberá a CONTRATADA a responsabilidade e o ônus financeiro pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços de suas instalações para as instalações do CONTRATANTE, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse destes custos para o CONTRATANTE.

8. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

8.1. Observar todas as obrigações constantes das especificações contidas no contrato e seus anexos, não sendo admitida alegação posterior de desconhecimento.

8.2. Utilizar na prestação dos serviços profissionais que atendam às qualificações definidas pelo CONTRATANTE no contrato e seus anexos.

8.3. Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, capacitando às suas expensas os profissionais alocados na execução dos serviços, de modo a garantir a qualificação necessária com vistas ao cumprimento dos prazos estabelecidos e à qualidade dos serviços.

8.4. Prover os treinamentos e as certificações necessárias para adequar os perfis e as qualificações de seus profissionais.

- 8.5. Prover, durante todo o período de execução dos serviços, o apoio, suporte e acompanhamento para todos os perfis técnicos previstos no contrato.
- 8.6. Gerenciar seus profissionais, exercendo supervisão técnica e administrativa durante toda a execução dos serviços prestados ao CONTRATANTE.
- 8.7. Adequar seu ambiente computacional, adaptando-se às mudanças de configurações de hardware e/ou software da infraestrutura tecnológica do CONTRATANTE, mantendo a total compatibilidade entre o seu ambiente computacional e o do CONTRATANTE.
- 8.8. Substituir, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, qualquer colaborador cujo atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências do CONTRATANTE.
- 8.9. Assumir a responsabilidade e o ônus financeiro pelo deslocamento dos profissionais de suas instalações para as instalações do CONTRATANTE, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.
- 8.10. Fornecer informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados e sobre seus profissionais, em no máximo 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação feita pelo CONTRATANTE.
- 8.11. Obedecer a todas as normas, padrões, processos, procedimentos e metodologia de desenvolvimento de sistemas do CONTRATANTE, orientando sua equipe técnica quanto às devidas utilizações.
- 8.12. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades.
- 8.13. Tornar disponível, a qualquer tempo, caso o CONTRATANTE julgue necessário, suas dependências e seu ambiente de hardware e software para que sejam efetuadas análises e auditorias de segurança e conformidade com o exigido no contrato.
- 8.14. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os profissionais envolvidos na prestação dos serviços durante a execução do contrato, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE.
- 8.15. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 8.16. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais que forem acidentados ou acometidos de mal súbito.
- 8.17. Após a realização dos serviços, devolver e eliminar de suas bases de dados, se for o caso, toda e qualquer informação ou documentos porventura encaminhados pelo CONTRATANTE para auxiliar na realização dos serviços.

9. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATANTE

- 9.1. Observar as obrigações constantes do contrato e de seus anexos.
- 9.2. Alocar colaboradores para efetuar a verificação de aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues pela CONTRATADA.

- 9.3. Alocar colaboradores para prestar informações sobre os processos e serviços desenvolvidos nas unidades organizacionais da Superintendência de Ativos de Terceiros do CONTRATANTE, com o intuito de fornecer subsídios para a prestação dos serviços pela CONTRATADA.
- 9.4. Fornecer os requisitos de processos e demais padrões adotados pela Superintendência de Ativos de Terceiros do CONTRATANTE que deverão ser observados pela CONTRATADA na prestação dos serviços.
- 9.5. Tornar disponível para a CONTRATADA os recursos de hardware e software necessários à prestação dos serviços, quando executados nas dependências do CONTRATANTE.
- 9.6. Permitir, quando necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, software e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados.
- 9.7. Comunicar, formalmente, a CONTRATADA qualquer falha verificada no cumprimento do Contrato.
- 9.8. Efetuar o pagamento aa CONTRATADA, considerando os serviços prestados e efetivamente “aceitos” pelo CONTRATANTE.

10. OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

- 10.1. É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.