

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Contratação de Plataforma Integrada na modalidade SaaS incluindo Serviços de Implantação, Treinamento, Serviços Técnicos Especializados, Suporte Técnico 24x7- N2 e N3, Operação e Sustentação 10x5 para o Gerenciamento Corporativo de Serviços.

### 2. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI.

### 3. UNIDADE RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO

Ambiente de Arquitetura e Inovação de TI.

### 4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem como objetivo permitir ao Banco do Nordeste utilizar uma Plataforma Integrada de serviços digitais na modalidade SaaS – Software as a Service, para o gerenciamento corporativo de serviços, em atendimento aos clientes internos do BNB, incluindo ferramenta para automação de atividades – *Low Code*.

Necessidade de ter uma plataforma, única e centralizada, que atenda aos requisitos especificados neste documento dentro de uma mesma solução nativamente integrada e unificada para auxiliar o trabalho de transformação digital que tem ocorrido no Banco do Nordeste nos últimos anos.

A TI tem evoluído ao longo desses anos e a necessidade de alinhamento aos objetivos de negócio é uma premissa que qualquer empresa que deseja ser competitiva no mercado deve atender. A transformação digital de empresas implementa antes de tudo uma mentalidade digital (uso de tecnologias digitais) e ágil (resposta a mudanças em tempo hábil de forma a gerar valor - *business agility*) que exigem mudanças de tecnologia, processos e cultura. No setor financeiro, refere-se à transformação das atividades, competências, modelos de negócio, oriunda da aplicação intensiva de tecnologias digitais, com foco em melhorar a experiência dos clientes e ganhar eficiência, aprimorando a segurança das transações.

A mudança de tecnologia afeta os processos que necessitam de software para serem mais bem geridos e automatizações que farão o trabalho manual, permitindo o uso de recurso de TI de forma otimizada (ágil) e enxuta e eficiente.

A adequação dos processos de TI para atendimento da agilidade diante das mudanças que a transformação digital vem trazendo para a organização contribuirá para fluidez dos processos e resposta rápida para adequação, mantendo a conformidade.

A mudança de cultura institui a inovação com a descentralização de determinadas atividades para que a área de negócio as realize sem a dependência total de TI, automatizando processos internos com uso de recurso *low code/no code*.

### 5. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da prestação dos serviços correrão à conta dos recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a rubrica 291000032 – OUTROS SERVIÇOS DE TI.

## 6. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 6.1. Documentação complementar à Proposta de Preço

6.1.1. Juntamente com a Proposta de Preço, o licitante deverá apresentar:

6.1.1.1 declaração de não ocorrência de registro de oportunidade, conforme modelo indicado no **Anexo IX**.

6.1.1.2. lista de componentes relacionando todos os componentes de software da Solução contendo, no mínimo, as seguintes informações: descrição, marca, modelo, partnumber, unidade e quantidade, conforme Anexo Modelo de Proposta;

6.1.1.3. Informações detalhadas da formação dos preços dos serviços ofertados, contendo discriminação de todos os insumos e custos unitários, conforme modelo no Anexo Y - Demonstrativo de Formação de Preços;

6.1.1.4. Tabela de conversão Unidade de Configuração conforme modelo no Anexo T- Tabela de Conversão UCG.

### 6.2. Amostra

6.2.1. No prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, incluindo o tempo utilizado para demonstração, contados da data da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, o licitante, provisoriamente classificado em primeiro lugar, deverá apresentar amostra da solução ofertada para Homologação Técnica.

6.2.1.1. Fase de Homologação Técnica – Esta fase consiste em demonstrar, de forma prática, que as informações relativas às características da solução ofertada, no que se refere ao atendimento dos requisitos especificados, são compatíveis com as informações constantes da Proposta Técnica e Comercial e com as especificações presentes neste Termo de Referência e seus anexos.

6.2.2. Os prazos estabelecidos são improrrogáveis, salvo para casos de pedidos de prorrogação apresentados pela licitante, devidamente justificados que, após serem analisados, poderão ser acatados ou não pelo BANCO.

6.2.3. A demonstração de que trata o subitem 6.2.1.1 deverá ser realizada de forma remota em ambiente a ser designado pelo licitante.

6.2.4. Para a demonstração, deverá ser disponibilizado ambiente virtual a exemplo do Microsoft Teams, Zoom, Meet para conexão de todos os participantes do processo.

6.2.5. A apresentação da solução destinar-se-á à comprovação do atendimento de, pelo menos, 70% (setenta por cento) dos requisitos obrigatórios constantes **do Anexo I – Requisitos Técnicos**, escolhidos aleatoriamente pelo BANCO, bem como à verificação de que a solução cotada é compatível com o ambiente computacional do BANCO. A aferição será realizada por equipe técnica do Banco do Nordeste.

6.2.6. Todos os requisitos técnicos devem ter sua correta implementação comprovada, e devem estar disponíveis de maneira nativa nos componentes que integram a solução. Isto é, o atendimento de qualquer requisito não deve depender da necessidade de customização por meio de linguagem de programação e/ou alteração de estrutura de

base de dados, sendo admitida apenas a parametrização de funcionalidades disponíveis na versão ofertada na proposta do licitante.

- 6.2.7. Durante a demonstração em laboratório, o BANCO poderá realizar a coleta de informações, captura de telas através de fotos ou vídeos, ou quaisquer outros elementos que julgar importantes para a composição do processo de homologação das amostras.
  - 6.2.8. Serão de responsabilidade do licitante as atividades e gastos relacionados com a montagem, instalação e configuração da solução no(s) ambiente(s) de demonstração.
  - 6.2.9. Todos os componentes e materiais relativos à solução deverão ser da mesma versão da proposta apresentada pelo licitante, identificados e conferidos pelo BANCO.
  - 6.2.10. Caberá ao licitante disponibilizar infraestrutura necessária, bem como designar técnico(s) para realizar os procedimentos de instalação e configuração da solução, apresentando a respectiva documentação técnica, deixando-a em plenas condições para homologação pela equipe do BANCO.
  - 6.2.11. O licitante deverá comunicar formalmente ao BANCO quaisquer dificuldades surgidas durante o processo de homologação, pois não haverá prorrogação do prazo especificado, exceto por impedimentos causados pelo Banco.
  - 6.2.12. O licitante deverá registrar em ata os itens demonstrados, os itens que não puderam ser demonstrados, assim como qualquer outra atividade que envolva a montagem do ambiente de cada dia da demonstração.
  - 6.2.13. Os testes de demonstração em laboratório para homologação das amostras serão executados por técnicos capacitados e designados pela Licitante acompanhados pela equipe técnica do BANCO e ouvintes. Os testes de demonstração final não poderão ultrapassar 3 (três) dias.
  - 6.2.14. Todos os custos relativos à demonstração ficarão a cargo do licitante.
  - 6.2.15. Não caberá ao Banco do Nordeste, sob qualquer hipótese, o pagamento de nenhum tipo de indenização causada pela rejeição da amostra/solução que não esteja em conformidade com os requisitos estabelecidos nas especificações desta RFP.
  - 6.2.16. No prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a contar da conclusão da demonstração da solução no ambiente de homologação, o BANCO procederá a emissão do parecer comprovando ou não o atendimento dos requisitos.
  - 6.2.17. Havendo conformidade das especificações da solução apresentada com a proposta do licitante e com as definidas no **Anexo I - Requisitos Técnicos da RFP**, será confirmada sua classificação em primeiro lugar.
  - 6.2.18. Caso não seja verificada a conformidade das especificações da solução apresentada com a proposta do licitante e com as definidas nos anexos informados, o licitante terá sua proposta desclassificada, sendo convocado o licitante que apresentar o menor preço seguinte na classificação das demais propostas.
  - 6.2.19. Excepcionalmente, o Banco do Nordeste poderá, a seu critério, dispensar a apresentação de amostra, caso, seja possível avaliar o completo atendimento às especificações técnicas obrigatórias pela documentação técnica apresentada.
- 6.3. Qualificação técnica - Habilitação -

6.3.1. Para comprovação da qualificação técnica, o licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto da RFP;

6.3.1.1. O(s) atestado(s) de capacidade técnica de que trata o item 6.3.1 deverão possuir pelo menos 12(doze) meses completos de experiência no fornecimento de Plataforma para o gerenciamento corporativos de serviços na modalidade SaaS, de forma a comprovar a efetiva experiência do licitante na oferta, operacionalização e gestão integrada de serviços em nuvem.

6.3.1.2. O(s) atestado(s) de capacidade técnica de que trata o item 6.3.1,1 devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela LICITANTE.

6.3.2. Será considerado compatível com o objeto do , a comprovação:

6.3.2.1 do fornecimento de pelo menos 50% (cinquenta por cento) do quantitativo máximo de Subscrições de Licenças, previstos no item 1 “Licença de uso do tipo Usuário da Plataforma” da tabela constante no **Anexo V - LICENCIAMENTO E CONSUMO**.

6.3.2.2 do fornecimento e implantação de pelo menos 50% (cinquenta por cento) do volume de Serviços Técnicos Especializados, Serviços de Suporte Técnicos, Sustentação das licenças de que trata o item 6.3.2.1 e descritos no **Anexo II - SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO** e no **Anexo I – REQUISITOS TÉCNICOS**.

## **7. MODO DE DISPUTA**

Aberto.

## **8. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

Menor preço.

## **9. REGIME DE EXECUÇÃO**

Empreitada por preço unitário.

## **10. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E QUANTITATIVO**

As especificações técnicas, quantitativo de subscrição de licença e respectivos serviços, estão detalhados no Anexo V - LICENCIAMENTO E CONSUMO, Anexo II - SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO e Anexo I – REQUISITOS TÉCNICOS.

## **11. VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do instrumento contratual será de 60 (sessenta) meses, contado a partir da data de sua assinatura.

## 12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento será efetuado conforme programação de pagamentos a seguir, mediante crédito em conta corrente indicada pelo CONTRATADO, vedada a cobrança por meio de boleto bancário, devendo o CONTRATADO apresentar a nota fiscal/fatura em boa e devida forma, ficando sua liberação condicionada à total observância do disposto no instrumento contratual.

12.2 Os pagamentos referentes a parcela do 1º ano de contrato relativa ao **Licenciamento e serviços de Implantação** descritos na programação de pagamento a seguir serão realizados durante o primeiro ano de contrato, mediante emissão TAP 1, TAP 2, TAP 3 e TAD após a conclusão das fases de Implantação, Homologação e Produção e não estão ligadas diretamente às ondas conforme descrito no ANEXO VII - Plano de Implantação e sim à conclusão de cada fase apresentada, que pode conter uma ou mais ondas na sua operacionalização.

12.3. Os **pagamentos referentes ao Licenciamento** descritos na programação de pagamento a seguir se referem às quantidades mínimas de licenças contidas no **Anexo I B - Licenciamento e Consumo** e estão condicionados a demonstração de evidência de entrega de cada requisito constante no **ANEXO VI – REQUISITOS TÉCNICOS**, da seguinte forma:

- O pagamento do licenciamento no TAP 1 será proporcional a quantidade de requisitos evidenciados como entregues(implantados) limitado a 40% dos requisitos.
- O pagamento do licenciamento no TAP 2 será proporcional a quantidade de requisitos entregues(implantados) desde o início do projeto, limitado a 70% dos requisitos.
- O pagamento do licenciamento no TAP 3 será proporcional a quantidade de requisitos entregues(implantados) desde o início do projeto, limitado a 100% dos requisitos.
- O TAD somente será emitido quando 100% dos requisitos estejam evidenciados como entregues(implantados).

**OBS:** Com o objetivo de tornar mais claro a forma de pagamento descrita acima, temos as seguintes situações exemplificativas:

- Se uma empresa atender os requisitos do TAP 1, e evidenciar o atendimento pleno (100%) de 40% dos requisitos implementados, será pago 40% do licenciamento. Se no TAP 2 a empresa evidenciar o atendimento pleno de mais 30% dos requisitos (totalizando 70%) dos requisitos implementados, e cumpriu as condições para o TAP 2, então será pago mais 30% referente ao licenciamento. Se no TAP 3 a empresa evidenciar o atendimento pleno de mais 30% dos requisitos (totalizando 100%) dos requisitos implementados, e cumpriu as condições para o TAP 3, então será pago mais 30% referente ao licenciamento.
- Por outro lado, se uma empresa atender os requisitos do TAP 1, e evidenciar o atendimento pleno (100%) de mais que 40% dos requisitos implementados, será pago apenas o limite de 40% do licenciamento. Se no TAP 2 a empresa evidenciar o atendimento pleno de mais que 30% dos requisitos implementados e cumpriu as condições para o TAP 2, então será pago o limite de 30% do licenciamento. Se no TAP 3 a empresa evidenciar o atendimento pleno de até 30% dos requisitos (totalizando 100%) dos requisitos implementados, e cumpriu as condições para o TAP 3, então será pago o limite de 30% referente ao licenciamento.

De igual forma, se uma empresa atender os requisitos do TAP 1, e evidenciar o atendimento pleno (100%) de menos que 40% dos requisitos implementados, será pago apenas o percentual equivalente a quantidade de requisitos entregues no limite máximo de 40% do licenciamento. Se no TAP 2 a empresa evidenciar o atendimento pleno de menos que 30% dos requisitos implementados e cumpriu as condições para o TAP 2, então será pago apenas o percentual equivalente a quantidade de requisitos entregues no limite máximo de 30% do licenciamento. Neste caso, no TAP 3, além de cumprir as condições para o TAP 3, a empresa deverá evidenciar

o atendimento pleno de todos os requisitos faltantes (totalizando 100%) dos requisitos implementados, e então será pago o valor restante referente ao licenciamento.

- Em nenhuma hipótese, na fase de implantação, será realizado pagamento referente a licenciamento após a emissão do TAP 3.
- Após a fase de implantação, o pagamento de novos licenciamentos ocorrerá mediante assinatura de aditivo e somente quando, efetivamente implantadas.

PROGRAMAÇÃO DE PAGAMENTOS		
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	PAGAMENTO
1	LICENCIAMENTO	<p>- <b>40%</b> após a disponibilização (instalação) da plataforma, liberação de acesso e ativação das licenças no parque computacional do CONTRATANTE condicionada a emissão do Termo de Aceitação Provisória (TAP1) conforme cronograma de eventos e prazos definido no <b>Anexo III – Plano de Implantação</b>, sendo o pagamento realizado no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do TAP1;</p> <p>- <b>30%</b> após Ativação e Instalação dos serviços e processos em caráter de homologação condicionada a emissão do Termo de Aceitação Provisória (TAP2) conforme cronograma de eventos e prazos definido no <b>Anexo III – Plano de Implantação</b>, sendo o pagamento realizado no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do TAP2;</p> <p>- <b>30%</b> após Ativação e Instalação dos serviços e processos em caráter definitivo (PRODUÇÃO) condicionada a emissão do Termo de Aceitação Provisória (TAP3) conforme cronograma de eventos e prazos definido no <b>Anexo III – Plano de Implantação</b>, sendo o pagamento realizado no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do TAP3;</p> <p>Além disso, à medida que os pagamentos forem sendo realizados (TAP 1 em diante) o Banco (projeto estratégico vindouro) se comprometerá a já ir realizando os repasses para TODOS os usuários licenciados, para que estes já iniciem o uso das ferramentas, em forma de MVPs, logo após os desembolsos. Isto é, iremos</p>

		desatrelar o uso efetivo (pleno) em produção somente ao TAD.
2	IMPLANTAÇÃO	<p>- <b>25%</b> após a ativação e instalação dos serviços e processos em caráter de HOMOLOGAÇÃO condicionada a emissão do TAP2 conforme cronograma de eventos e prazos definido no <b>Anexo III – Plano de Implantação</b>, sendo o pagamento realizado no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do TAP2;</p> <p>- <b>25%</b> após ativação e Instalação dos serviços e processos em caráter definitivo (PRODUÇÃO) condicionada a emissão do TAP3 conforme cronograma de eventos e prazos definido no <b>Anexo III – Plano de Implantação</b>, sendo o pagamento realizado no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do TAP3;</p> <p>- <b>50%</b> após a realização da operação assistida condicionada a emissão do TAD conforme cronograma de eventos e prazos definido no <b>Anexo III – Plano de Implantação</b>, sendo o pagamento realizado no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do TAD;</p>
3	SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO	Pagamento após comprovação da prestação do serviço descritos no <b>Anexo III – Plano de Implantação</b> por meio do Relatório Mensal de Atividades descrito no <b>ANEXO VII – ÍNDICES DE NÍVEIS DE SERVIÇO</b> , sendo o pagamento realizado no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do Relatório Mensal de Atividades;
4	SUPORTE TÉCNICO 24x7 – N2 e N3 / OPERAÇÃO E SUSTENTAÇÃO 10x5	Pagamento mensal após a comprovação da prestação do serviço descritos no Anexo II – <b>SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO</b> por meio do Relatório Mensal de Atividades descrito no <b>ANEXO VII - ÍNDICES DE NÍVEIS DE SERVIÇO</b> , sendo o pagamento realizado no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do Relatório Mensal de Atividades;
5	TREINAMENTOS	Pagamento após a comprovação da prestação do serviço de treinamento descritos no <b>Anexo III – Plano de Implantação</b> por meio do Relatório Mensal de Atividades descrito no <b>ANEXO VII - ÍNDICES DE NÍVEIS DE SERVIÇO</b> , sendo o pagamento realizado no

	10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da emissão do Relatório Mensal de Atividades;
--	---

12.4. O fornecimento das licenças será progressivo, conforme a necessidade do banco, respeitando um quantitativo máximo e um quantitativo inicial que deverá ser ativado conforme cronograma de eventos e prazos definido no **Anexo III – Plano de Implantação**, respeitando o regramento de consumo, crescimento e pagamento disposto no **Anexo V - LICENCIAMENTO E CONSUMO**.

12.5. A diferença no quantitativo de licenças entre o valor inicial e o valor máximo serão solicitados ao CONTRATADO via Ordem de Serviço (OS) conforme a necessidade do BANCO e o pagamento destas licenças será realizado, no 10º (décimo) dia útil do mês subsequente a ativação das licenças, de maneira proporcional à quantidade de meses restantes para o término de uma anuidade, após comprovação de ativação condicionado a emissão do Termo de Aceitação de Licença sob demanda (TAL).

### 13. REAJUSTE

13.1. O reajuste de preço será na forma de reajuste em sentido estrito, por meio de aplicação de índice de preço.

13.2. Os preços contratados serão reajustados de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE ou, na sua falta, de acordo com o índice que vier a substituí-lo, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta de preço.

13.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes poderão eleger novo índice oficial para reajustamento do preço, mediante aditivo contratual.

13.4. O CONTRATADO somente fará jus ao reajustamento do preço contratado após decorrido o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data de apresentação da proposta de preço, bem como quando completar 1 (um) ano em relação ao último reajuste devido, se for o caso.

### 14. GARANTIA CONTRATUAL

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, o CONTRATADO deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério do BANCO, a contar do início da vigência do Contrato, comprovante de prestação de garantia de execução equivalente a 8% (oito por cento) do preço global contratado.

### 15. SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida subcontratação de parcela do objeto do instrumento contratual.

### 16. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATADO

16.1. O CONTRATADO deverá fornecer, em até 5(cinco) dias após assinatura do contrato, os documentos e acessos abaixo:



- 16.1.1. documento de registro das licenças da solução e/ou chaves de instalação, certificados de autenticidade e documentação técnica do fabricante sobre as licenças adquiridas no escopo do contrato;
- 16.1.2. checklist para a conferência das licenças da solução pelo CONTRATANTE, contendo todos os itens especificados na proposta comercial;
- 16.1.3. acesso ao portal do fabricante da solução para o CONTRATANTE, para a verificação da situação das licenças da solução adquiridas no escopo do contrato;
- 16.1.4. documento comprobatório de que o CONTRATADO é parceiro de implantação junto ao fabricante da solução e autorizado a revender a plataforma de soluções e serviços, incluindo a consultoria e o suporte técnico;
- 16.1.5. documento comprobatório de que o CONTRATADO realizou a aquisição do suporte e da garantia junto ao fabricante pelo período estabelecido no contrato;
- 16.1.6. documento comprobatório de que o quantitativo das licenças de solução demandado pelo CONTRATANTE foi efetivamente entregue pelo CONTRATADO;
- 16.1.7. documento comprobatório de que a solução contratada está hospedada em Data Center em território brasileiro, garantindo uma disponibilidade mínima de 99,8% e os mais rígidos protocolos de segurança.

## 17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 17.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto do Contrato, o BANCO poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções:
  - 17.1.1. advertência;
  - 17.1.2. multa de **2,5% (dois virgula cinco por cento)**, aplicável sobre o valor da parcela mensal, pelo não atendimento a quaisquer das exigências relacionadas aos serviços de suporte técnico aos componentes do software integrantes da solução;
  - 17.1.3. multa de **2,0% (dois por cento)**, aplicável sobre o valor da parcela mensal, pelo não atendimento aos níveis de serviços estipulados em **NÍVEL DE SERVIÇO – SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO** no **Anexo II - SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**.
  - 17.1.4. multa de **0,5% (zero virgula cinco por cento)**, aplicável sobre o valor total das licenças da solução, pela não entrega no prazo definido no cronograma de eventos e prazos descrito no **Anexo III – Plano de Implantação**;
  - 17.1.5. multa de **1,0% (um por cento)**, aplicável sobre o valor da ordem de serviço aceita, pelo não atendimento a quaisquer das exigências relacionadas aos serviços de suporte técnico especializado aos componentes do software integrantes da solução;
  - 17.1.6. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, pelas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) no Contrato;
  - 17.1.7. multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total do Contrato;
  - 17.1.8. suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o BANCO pelo prazo de até 2 (dois) anos.

- 17.2. Pelo descumprimento do estabelecido no **item 2 - OUTROS REDUTORES DE PAGAMENTOS E DEVIDAS SANÇÕES** constante no **ANEXO VII- ÍNDICES DE NÍVEIS DE SERVIÇO**, haverá aplicação de redutor nos pagamentos das faturas mensais, calculado sobre o valor da(s) Ordem de Serviço OS(s) do mês, por índice não atendido relacionado com a natureza e característica dos serviços contratados tomando-se por base o *Service Level Agreement* (SLA) associado a cada serviço descrito no catálogo de serviço e na tabela descrita no **item 2 - OUTROS REDUTORES DE PAGAMENTOS E DEVIDAS SANÇÕES** do referido anexo.

**Ambiente de Arquitetura de Inovação de TI**  
**Célula de Projetos de TI**

---

THIALLY Vercelly Pereira Marrocos F116696

**Gerente Executivo e.e**

---

RAQUEL Ximenes de Freitas F135224

**Gerente de Ambiente e.e**