

## ANEXO

### REGRAS DE EXECUÇÃO, MEDIÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 1. SEÇÃO 1 - FINALIDADE

- 1.1. Este documento estabelece os Níveis de Serviço entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com foco na excelência da execução dos serviços contratados, pautados em boas práticas de mercado, inovação tecnológica e compromisso com a melhoria contínua.
- 1.2. De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, o gerenciamento de nível de serviço visa definir, acordar, registrar e monitorar os serviços prestados, comparando-os com metas previamente estabelecidas. As causas de não conformidade devem ser registradas, e ações de melhoria identificadas e incorporadas ao plano de evolução dos serviços.
- 1.3. A mensuração dos serviços será realizada por meio de indicadores objetivos e alinhados à natureza dos serviços contratados, expressos em unidades como percentuais, tempo (dias, horas, minutos), volumes físicos e prazos operacionais.
- 1.4. Os níveis de serviço definem os critérios de avaliação, os limites aceitáveis e esperados, e os descontos aplicáveis na fatura mensal em caso de não atendimento aos padrões estabelecidos.
- 1.5. Os critérios de medição e fiscalização descritos neste anexo deverão ser considerados pelos proponentes na composição dos preços orientativos.

#### 2. SEÇÃO 2 - CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. O CONTRATANTE avaliará os serviços com base nos artefatos entregues, incluindo relatórios técnicos, *dashboards* analíticos, *scripts* automatizados e evidências de execução.
- 2.2. A cada 6 (seis) meses, CONTRATANTE e CONTRATADA poderão revisar os indicadores e metas, considerando a evolução das demandas, o parque tecnológico e as melhores práticas de mercado, desde que haja consenso e sem impacto financeiro negativo ao contrato.
- 2.3. Alterações nos níveis de serviço deverão ser formalizadas por meio de termo aditivo.
  - 2.3.1. A CONTRATADA deverá se adequar às alterações em até 30 (trinta) dias corridos após comunicação formal, sem repasse de custos ao CONTRATANTE.
- 2.4. O valor total dos descontos mensais estará limitado ao valor total do serviço no mês, respeitado o limite máximo de 10% por indicador, conforme previsto na cláusula de reincidência, quando aplicável.
- 2.5. A apuração será baseada nos dados do mês de referência do relatório gerencial.

**2.6.A** CONTRATADA deverá manter plano de contingência para garantir a continuidade dos serviços em situações como:

**2.6.1.** Greves no transporte público ou da categoria;

**2.6.2.** Reincidência de descumprimento dos níveis de serviço;

**2.6.3.** Impedimentos de acesso ao local de trabalho.

**2.7.A** contingência deverá prever:

**2.7.1.** Composição de uma Gerência de Crise com poder decisório;

**2.7.2.** Manutenção de pelo menos 60% da capacidade operacional, com base na média dos últimos 3 meses;

**2.7.3.** Estratégia de comunicação com a CONTRATANTE;

**2.7.4.** Lista de profissionais-chave e substitutos;

**2.7.5.** Procedimentos para operação remota, se aplicável;

**2.7.6.** Ações imediatas para retomada parcial ou total dos serviços.

**2.8.A** Gerência de Crise será formada após confirmação de evento crítico, com membros capacitados e com autonomia para decisões rápidas.

**2.9.** Considera-se evento crítico qualquer situação que comprometa a continuidade dos serviços por mais de 24 horas ou que afete diretamente a entrega de indicadores contratuais.

**2.10.** A ativação da Gerência de Crise será formalizada pelo Gestor do Contrato da CONTRATANTE, mediante comunicação oficial à CONTRATADA.

**2.11.** O plano de contingência deverá ser revisado e validado semestralmente pelas partes, podendo ser atualizado conforme mudanças operacionais ou riscos emergentes.

**2.12.** Toda ativação do plano de contingência deverá ser registrada no relatório gerencial do período, com descrição das medidas adotadas, impactos mitigados e tempo de resposta.

**2.13.** A apuração de indicadores não poderá ser postergada, exceto em casos de impossibilidade técnica atribuída ao CONTRATADA.

### **3. SEÇÃO 3 - INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**3.1.A** execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que deverá acompanhar continuamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados, com base em indicadores previamente definidos e alinhados às melhores práticas de mercado, como as previstas na ABNT NBR ISO/IEC 20000-1. Quaisquer desvios que comprometam o andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço deverão ser comunicados imediatamente à CONTRATANTE, com proposta de ação corretiva.

3.2. O não cumprimento dos prazos, metas e critérios de qualidade estabelecidos neste Anexo sujeitará a CONTRATADA às glosas e penalidades previstas contratualmente, conforme apuração baseada em evidências técnicas e indicadores mensuráveis.

3.3. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos dos indicadores abaixo:

## 1. Indicadores de Execução Técnica e Operacional

### 1.1. Ativação Inicial dos Serviços (AIS)

- **Objetivo:** Medir o cumprimento do prazo para início efetivo da prestação dos serviços após a assinatura do contrato.
- **Fórmula:**  
$$AIS = \text{Data de início efetivo dos serviços} - \text{Data de assinatura do contrato}$$
- **Periodicidade de apuração:** Evento único (início do contrato)
- **Meta:** Até 60 dias corridos
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - ≤ 60 dias corridos → Sem redução
  - > 60 dias corridos → Multa de R\$ 10.000 por dia de atraso, limitada a 10% do valor global do contrato
- **Aplicação do redutor:** Valor global do contrato

### 1.2. Tempo Médio para Alocação/Substituição de Profissionais (TMA)

- **Objetivo:** Avaliar a agilidade na alocação ou substituição de profissionais, considerando os perfis técnicos especializados.
- **Fórmula:**  
$$TMA = \frac{\text{Soma dos dias corridos para atendimento das OS válidas}}{\text{Total de OS aprovadas no período}}$$
- **Periodicidade de apuração:** Mensal
- **Meta:** ≤ 30 dias corridos
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - ≤ 30 dias → Sem redução
  - 30 até 40 dias → Redução de 2%
  - 40 dias → Redução de 5%
- **Aplicação do redutor:** Fatura mensal

### 1.3. Índice de Atraso na Conclusão (IAC)

- **Objetivo:** Ponderar o impacto dos atrasos nas entregas técnicas, considerando o tempo excedido em relação ao cronograma pactuado.
- **Fórmula:**

$$IAC = \frac{QE1 + (QE2 \times 2) + (QE3 \times 5)}{\text{Total de entregas programadas}}$$

Onde,

- QE1 = entregas com até 30 dias de atraso
- QE2 = entregas com 31 a 60 dias de atraso
- QE3 = entregas com mais de 60 dias de atraso
- **Periodicidade de apuração:** Trimestral
- **Meta:** ≤ 0,20

- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - $\leq 0,20$  → Sem redução
  - $> 0,20$  até  $0,30$  → Redução de 2%
  - $> 0,30$  até  $0,40$  → Redução de 4%
  - $> 0,40$  até  $0,50$  → Redução de 6%
  - $> 0,50$  → Redução de 10%
- **Aplicação do redutor:** O redutor será aplicado integralmente sobre a fatura correspondente ao mês de apuração do indicador, considerando o resultado consolidado das entregas realizadas do trimestre anterior.

#### 1.4. Atraso na Realização de Reunião de Status Gerencial (ARSG)

- **Objetivo:** Monitorar o cumprimento do cronograma de reuniões de acompanhamento gerencial previstas contratualmente.
- **Fórmula:**

$$ARSG = \frac{\text{Número de reuniões fora do prazo}}{\text{Total de reuniões previstas no período}}$$

- **Periodicidade de apuração:** Mensal
- **Meta:** 100% das reuniões realizadas dentro do prazo
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - 100% → Sem redução
  - 90% a  $<100\%$  → Advertência
  - $<90\%$  → Redução de 2% sobre a fatura mensal
- **Aplicação do redutor:** Fatura mensal
- **Reincidência:** Sujeito à cláusula geral de reincidência.

#### 1.5. Pontualidade na Emissão do Relatório Gerencial (PERG)

- **Objetivo:** Avaliar a pontualidade na entrega do relatório gerencial obrigatório, conforme cronograma definido.
- **Fórmula:**

$$PERG = \frac{\text{Número de relatórios entregues após o 5º dia útil}}{\text{Total de relatórios previstos no período}}$$

- **Periodicidade de apuração:** Mensal
- **Meta:** 100% dos relatórios entregues até o 5º dia útil do mês subsequente
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - 100% → Sem redução
  - 90% a  $<100\%$  → Advertência
  - $<90\%$  → Redução de 2% sobre a fatura mensal
- **Aplicação do redutor:** Fatura mensal
- **Reincidência:** Sujeito à cláusula geral de reincidência.

## 2. Indicadores de Qualidade Técnica e Documental

### 2.1. % de Scripts/Modelos com Documentação Completa (SDC)

- **Objetivo:** Verificar se os *scripts*, modelos e entregas técnicas estão devidamente documentados e versionados, conforme requisitos de rastreabilidade e auditabilidade.
- **Fórmula:**

$$SDC = \frac{\text{Modelos com documentação completa}}{\text{Total de modelos entregues no trimestre}}$$

Onde,

Modelos com documentação completa são aqueles que atendem integralmente aos requisitos de rastreabilidade, versionamento e estrutura técnicas definidos no contrato.

- **Periodicidade de apuração:** Trimestral
- **Meta:** 100%
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - 100% → Sem redução
  - 95% a <100% → Advertência
  - < 95% → Redução de 5% sobre o valor da entrega ou fatura correspondente
- **Aplicação do redutor:** O redutor será aplicado integralmente sobre a fatura correspondente ao mês de apuração do indicador, considerando o resultado consolidado das entregas realizadas do trimestre anterior.

## 2.2. Índice de Qualidade das Validações de Modelos (IQV)

- **Objetivo:** Avaliar tecnicamente os modelos entregues conforme checklist de conformidade, incluindo critérios de desempenho, aderência metodológica, governança e princípios de IA responsável.

- **Fórmula:**

$$IQV = \frac{\text{Modelos validados}}{\text{Total de modelos avaliados no mês}}$$

- **Periodicidade de apuração:** Mensal
- **Meta:**  $\geq 95\%$
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - $\geq 95\%$  → Sem redução
  - 90% a <95% → Redução de 2%
  - <90% → Redução de 5%
- **Aplicação do redutor:** Fatura mensal

## 2.3. Índice de Devolução de Solicitações (IDS)

- **Objetivo:** Avaliar a qualidade técnica das entregas e a incidência de retrabalho, considerando o número e a gravidade das devoluções realizadas pela fiscalização técnica.

- **Fórmula:**

$$IDS = \frac{SD1 + (SD2 \times 2) + (SD3 \times 4)}{QTS}$$

Onde,

- SD1 = solicitações devolvidas uma vez
  - SD2 = solicitações devolvidas duas vezes
  - SD3 = solicitações devolvidas mais de duas vezes
  - QTS = total de solicitações concluídas ou previstas no período
- **Periodicidade de apuração:** Trimestral
  - **Meta:**  $\leq 0,15$
  - **Faixas de desempenho e redutores:**
    - $\leq 0,15$  → Sem redução
    - > 0,15 até 0,25 → Redução de 2%
    - > 0,25 até 0,35 → Redução de 4%
    - > 0,35 até 0,50 → Redução de 6%
    - > 0,50 → Redução de 10%

- **Aplicação do redutor:** O redutor será aplicado integralmente sobre a fatura correspondente ao mês de apuração do indicador, considerando o resultado consolidado das entregas realizadas do trimestre anterior.

### 3. Indicadores de Gestão de Pessoas

#### 3.1. % de Profissionais com Treinamentos Atualizados (PTA)

- **Objetivo:** Garantir que os profissionais alocados estejam com capacitações técnicas atualizadas, conforme exigências contratuais e regulatórias, incluindo temas como LGPD, segurança da informação, IA responsável e demais competências técnicas.

- **Fórmula:**

$$PTA = \frac{\text{Profissionais que cumpriram } \geq 80 \text{ horas de capacitação no semestre}}{\text{Total de profissionais alocados}}$$

**NOTA:** São considerados válidos os treinamentos que atendam aos temas exigidos contratualmente e que some, no mínimo, 80 horas por semestre.

- **Periodicidade de apuração:** Semestral
- **Meta:**  $\geq 90\%$
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - $\geq 90\%$  → Advertência
  - 80% a  $<90\%$  → Redução de 1%
  - $<80\%$  → Redução de 3%
- **Aplicação do redutor:** O redutor será aplicado sobre a fatura do mês de apuração.
- **Reincidência:** Este indicador está sujeito à aplicação da cláusula geral de reincidência, conforme definido contratualmente.

#### 3.2. Índice de Rotatividade - *Turnover* (IRT)

- **Objetivo:** Monitorar a estabilidade da equipe e o impacto da rotatividade nos projetos, considerando o número de substituições em relação ao total de profissionais alocados no ano.
- **Fórmula:**

$$IRT = \frac{\text{Profissionais substituídos}}{\text{Total de profissionais alocados no ano}}$$

**NOTA:** Substituições por motivos legais ou previamente autorizados pela fiscalização não serão considerados para fins de cálculo do IRT.

- **Periodicidade de apuração:** Anual
- **Meta:**  $\leq 15\%$  ao ano
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - $\leq 15\%$  → Sem redução
  - $> 15\%$  até  $25\%$  → Redução de 2%
  - $> 25\%$  → Redução de 5%
- **Aplicação do redutor:** O redutor será aplicado sobre a fatura do mês de apuração.
- **Reincidência:** Este indicador está sujeito à aplicação da cláusula geral de reincidência, conforme definido contratualmente.

### 3.3. Índice de Absenteísmo (IAS)

- **Objetivo:** Avaliar o impacto de ausências não justificadas ou recorrentes na continuidade dos serviços e na estabilidade da equipe alocada.
- **Fórmula:**

$$IAS = \frac{\text{Dias de ausência não justificada}}{\text{Dias úteis totais do período para todos os profissionais alocados}}$$

**NOTA:** São considerados apenas ausências não justificadas ou não comunicadas previamente à fiscalização.

- **Periodicidade de apuração:** Mensal
- **Meta:** ≤ 2%
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - ≤ 2% → Advertência
  - > 2% até 4% → Redução de 2%
  - > 4% → Redução de 5%
- **Aplicação do redutor:** Fatura Mensal
- **Reincidência:** Este indicador está sujeito à aplicação da cláusula geral de reincidência, conforme definido contratualmente.

## 4. Indicadores de Conformidade Contratual e Legal

### 4.1. % de Conformidade Trabalhista e Previdenciária (CTP)

- **Objetivo:** Avaliar o cumprimento das obrigações legais, contratuais e documentais com os profissionais alocados, incluindo entrega de comprovantes de vínculo, pagamento, encargos sociais e demais exigências trabalhistas e previdenciárias.
- **Fórmula:**

$$CTP = \frac{\text{Itens atendidos no checklist de fiscalização}}{\text{Total de itens exigidos no período}}$$

**NOTA:** O checklist será definido pela fiscalização com base nas obrigações legais, contratuais e regulatórias aplicáveis à CONTRATADA.

- **Período de apuração:** Mensal
- **Meta:** 100%
- **Faixas de desempenho e redutores:**
  - 100% → Sem redução
  - 95% a <100% → Redução de 2%
  - <95% → Redução de 5%
- **Aplicação do redutor:** Fatura mensal
- **Reincidência:** Este indicador está sujeito à aplicação da cláusula geral de reincidência, conforme definido contratualmente.

## 4. SEÇÃO 4 - REDUTORES POR INFRAÇÕES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS

4.1. Os redutores previstos nesta seção são aplicáveis exclusivamente a infrações operacionais, administrativas ou de conduta que não estejam diretamente associadas aos indicadores de desempenho técnico definidos na Seção 3.

4.2. Em caso de dúvida quanto à natureza da infração, prevalecerá a penalidade prevista na Seção 3, sendo vedada a aplicação cumulativa de redutores sobre o mesmo fato gerador.

4.3. Além dos redutores aplicáveis aos indicadores de desempenho, serão aplicados redutores específicos em caso de infrações operacionais, administrativas ou de conduta, conforme quadro abaixo.

4.4. Os redutores serão aplicados sobre o valor total da fatura mensal, de forma isolada ou cumulativa, desde que não decorrentes do mesmo fato gerador de penalidade já prevista em indicador.

4.5. A seguir, as infrações e seus respectivos redutores:

Descrição da infração	Redutor Aplicável
1. Não zelar por equipamentos e instalações do CONTRATANTE	0,2%
2. Executar procedimentos em desacordo com a política da unidade	0,4%
3. Manter permissões de acesso ativas para colaboradores desligados	0,8%
4. Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores	1,0%
5. Ocasionalmente impactar em produção por intervenção indevida	3,0%

4.6. A aplicação dos redutores será formalizada em relatório de fiscalização, com registro da infração, evidências e cálculo do impacto financeiro.

## 5. SEÇÃO 5 - CLÁUSULA DE REINCIDÊNCIA

5.1. A reincidência será caracterizada pela repetição da não conformidade no ciclo imediatamente subsequente à apuração anterior, conforme a periodicidade definida para cada indicador. Quando aplicável, a reincidência implicará acréscimo de 2 (dois) pontos percentuais ao redutor originalmente previsto, respeitado o limite máximo de 10% por indicador na fatura correspondente ao mês de apuração.

5.2. O redutor por reincidência será aplicado diretamente sobre o mesmo campo de incidência definido para o indicador (fatura mensal, valor da entrega, ou valor global do contrato), sem necessidade de reemissão ou ajuste retroativo.

5.3. Esta cláusula será aplicada exclusivamente aos indicadores que expressamente preveem a penalidade por reincidência em sua estrutura de desempenho e redutores.

## 6. SEÇÃO 6 - APLICAÇÃO DE PENALIDADES

6.1. Os descontos referentes à infringência dos acordos de níveis de serviços supra serão aplicados cumulativamente caso se verifique infração a mais de um indicador para o mesmo período de referência.

6.2. A aplicação cumulativa de penalidades decorrentes de múltiplos indicadores no mesmo período de referência será permitida, desde que o somatório dos redutores não ultrapasse o valor total da fatura mensal correspondente. Em caso de reincidência em mais de um indicador, cada redutor será calculado individualmente, observando seus respectivos limites, e somado para fins de glosa contratual.

## **7. SEÇÃO 7 - RELATÓRIOS GERENCIAIS MENS AIS**

- 7.1.A frequência de aferição e de avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, contendo a mensuração dos indicadores constantes do quadro do item anterior, indicando os demonstrativos e fontes de dados que embasaram tal medição, apresentando-os à CONTRATANTE em condições para que esta possa avaliar a devida aderência dos serviços prestados aos parâmetros de qualidade definidos neste Termo de Referência.
- 7.2.Devem constar desse relatório gerencial, entre outras informações, também registros de ocorrências relevantes (positivas ou negativas) do período em questão, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para os próximos períodos e quaisquer outras informações relevantes para que a CONTRATANTE tenha subsídios para realizar a devida gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes no primeiro mês de execução do contrato.
- 7.3.A mensuração dos indicadores será realizada com base nos dados operacionais e evidências técnicas fornecidas pela CONTRATADA, porém a apuração e validação dos resultados será de responsabilidade da CONTRATANTE, que poderá utilizar ferramentas próprias, auditorias ou análises independentes para verificar a conformidade dos serviços prestados.
- 7.4.A CONTRATADA deverá disponibilizar integralmente os dados brutos, fontes e registros utilizados na composição dos indicadores, garantindo acesso irrestrito à CONTRATANTE para fins de conferência, rastreabilidade e controle contratual.
- 7.5.A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pela CONTRATANTE.

## **8. SEÇÃO 8 - JUSTIFICATIVAS E EXCEÇÕES**

- 8.1.Caso algum nível de serviço ou parâmetro de qualidade seja infringido por razões alheias à gerência da CONTRATADA, tais ocorrências não constarão do quadro de medições ou de registros negativos de qualidade de execução, desde que devidamente justificadas. A CONTRATADA deverá apresentar, no relatório gerencial, descrição detalhada do ocorrido, incluindo as causas, evidências e justificativas que comprovem que não deu causa ou não pôde contornar o impacto.
- 8.2.A CONTRATANTE avaliará a aplicabilidade desta cláusula caso a caso, formalizando sua decisão, para fins de rastreabilidade e controle contratual.

## **9. SEÇÃO 9 - EXCLUSÕES DE INDICADORES**

- 9.1.As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos Indicadores de desempenho.
- 9.2.No caso dos indicadores de prazo de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante ou de equipe externa à gerência da CONTRATADA, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o

solicitante não está presente no ponto de atendimento). Nessas situações, a CONTRATADA deverá registrar formalmente no relatório gerencial a ocorrência, incluindo data, hora, responsável pela solicitação e justificativa técnica. A CONTRATANTE avaliará a validade da justificativa e poderá homologar a exclusão do tempo correspondente da apuração do indicador, garantindo rastreabilidade e controle contratual.

#### **10. SEÇÃO 10 - PRAZO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS ENTREGUES**

- 10.1. A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório Mensal de Nível de Serviço até o 5º dia útil do mês subsequente.
- 10.2. O CONTRATANTE validará os serviços e o relatório até o 10º dia útil após a entrega.
- 10.3. As notas fiscais/faturas deverão ser apresentadas até o 5º dia útil após a validação.
- 10.4. O pagamento será realizado até o 10º dia útil do mês subsequente à apresentação da fatura.
- 10.5. Caso não haja aceite ou devolução dentro dos prazos, o Gestor do Contrato poderá autorizar o pagamento conforme previsto.

#### **11. SEÇÃO 11 - FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

- 11.1. O acompanhamento dos serviços será executado conforme o Regulamento Interno do CONTRATANTE e a legislação vigente, especialmente a Lei nº 14.133/2021.
- 11.2. O ciclo de fiscalização contratual será mensal, compreendendo etapas técnicas e administrativas.
- 11.3. A fiscalização técnica emitirá termo de aceite provisório, verificando a execução das atividades conforme os perfis contratados e registrando ocorrências relevantes.
- 11.4. Após análise da qualidade dos serviços com base nos indicadores definidos neste Anexo, será emitido o termo de recebimento definitivo, com indicação de glosas ou penalidades, se aplicável.
- 11.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações contratuais, devendo ser corrigidos às custas da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades.
- 11.6. O recebimento provisório ou definitivo não exime a CONTRATADA de responsabilidade por prejuízos decorrentes da execução inadequada.
- 11.7. A fiscalização requisitante informará à CONTRATADA o valor exato a ser faturado, após apuração dos indicadores e aplicação de redutores.
- 11.8. Em caso de discordância quanto ao valor indicado, a CONTRATADA poderá formalizar pedido de revisão, que será avaliado pela CONTRATANTE. Se acatado, o ajuste será realizado no faturamento subsequente.

11.9. Antes do encaminhamento para pagamento, a fiscalização administrativa verificará a regularidade da CONTRATADA quanto às obrigações legais e contratuais.

11.10. À fiscalização administrativa também compete acompanhar os procedimentos relacionados à garantia contratual.

## 12. SEÇÃO 12 - DIRETRIZES GERAIS PARA ENTREGAS E FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Este item apresenta os produtos e/ou ações que deverão ser gerados pelo CONTRATADO, necessários à execução continuada, eficiente e eficaz dos serviços.

12.2. Este item não contempla todas as atividades que devem ser executadas pelo CONTRATADO, nem detalha os passos para obtenção dos produtos de cada atividade.

12.3. As atividades para as quais as condições de atendimento/aceitação não foram definidas no momento da contratação requerem negociação de prazo e condições no momento de sua solicitação, sendo estas especificadas na própria demanda.

12.4. As atividades executadas continuamente ou de forma rotineira, sem necessidade de demanda específica, devem seguir o padrão estabelecido para sua execução e, via de regra, não estão contempladas neste documento.

12.5. A condição de aceitação para estas atividades é, além do prazo, a completude e correção do resultado esperado, conforme padrão estabelecido.

12.6. As entregas mensais serão apuradas considerando o período do primeiro ao último dia do mês de prestação dos serviços.

12.7. As entregas descritas nesta seção deverão ser formalizadas por meio de OS, conforme modelo definido no Anexo 13 Modelo de Ordem de Serviço, respeitando os prazos, perfis e escopo técnico estabelecidos.

12.8. Os prazos máximos de entrega foram definidos com base na natureza técnica das atividades, nos indicadores de desempenho e nas atribuições específicas de cada Unidade de Serviço (US). A tabela a seguir apresenta os prazos aplicáveis a cada tipo de entrega, considerando a complexidade, periodicidade e criticidade das ações previstas.

12.8.1. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente os prazos estabelecidos, podendo solicitar ajustes mediante justificativa técnica e aprovação formal da CONTRATANTE.

US	Tipo de Entrega	Prazo Máximo de Entrega
US1	Relatório mensal de supervisão	Até o 5º dia útil do mês subsequente
	Relatório de estudo técnico de inovação e aperfeiçoamento	Até 45 dias úteis após solicitação ou conforme cronograma
	Parecer técnico sobre aderência metodológica	Até 15 dias corridos após demanda

	Reunião de status gerencial	Até o 15º dia do mês subsequente
US2	Documento de arquitetura de <i>pipelines</i>	Até 30 dias corridos após demanda
	Relatório de integridade e rastreabilidade dos dados	Até 20 dias corridos após demanda
	Registro de falhas e intervenções	Até 10 dias úteis após ocorrência
US3	Relatório mensal de apoio técnico a equipe	Até o 5º dia útil do mês subsequente
	Relatório de validação de modelos financeiros	Até 20 dias corridos após demanda
	Documento de escopo técnico e premissas	Até 10 dias corridos após demanda
	Relatório de <i>backtesting</i> e <i>stress testing</i>	Até 30 dias corridos após demanda
US4	Relatório mensal de monitoramento dos modelos e apoio técnico a equipe	Até o 5º dia útil do mês subsequente
	Parecer técnico sobre ajustes recomendados	Até 10 dias úteis após demanda
US6	Relatório de avaliação de modelos completa	Até 40 dias úteis após demanda
	Avaliação Prévia	Até 30 dias úteis após demanda
	Avaliação Complementar	Até 30 dias úteis após demanda
	Relatório de avaliação de modelos Intermediária	Até 30 dias úteis após demanda
	Relatório de avaliação de modelos simplificados	Até 30 dias úteis após demanda
US7	Relatório técnico de avaliação de modelos	Até 30 dias úteis após demanda
	Avaliação Prévia	Até 30 dias úteis após demanda
	Avaliação Complementar	Até 30 dias úteis após demanda
	Relatório de avaliação de modelos Intermediária	Até 30 dias úteis após demanda
	Relatório de avaliação de modelos simplificados	Até 30 dias úteis após demanda
	Registro de scripts de varredura e anomalias	Até 10 dias úteis após execução
US5	Relatório de execução de rotinas automatizadas	Até o 5º dia útil do mês subsequente
	Painel de indicadores operacionais ( <i>dashboards</i> )	Até 20 dias úteis após solicitação
	Registro de suporte técnico e manutenção	Até 10 dias úteis após ocorrência

### 13. SEÇÃO 13 - MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL E REGRAS DE PAGAMENTO

- 13.1. 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 o CONTRATADO como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
- 13.2. A execução dos serviços será formalizada por meio de Ordem de Serviço (OS), conforme modelo definido no Anexo específico, contendo os elementos mínimos obrigatórios para garantir rastreabilidade, clareza e conformidade contratual.
- 13.3. A Ordem de Serviço é composta por Unidade de Serviço - US, que é a unidade básica para mensuração dos serviços contratados.
- 13.4. Cada serviço poderá ter um conjunto de demandas pré-determinadas e tabeladas, mediante justificativa, contendo tanto suas quantidades de US, quanto seus prazos para execução e finalização;

- 13.5. O pagamento fica condicionado à realização dos serviços efetivamente prestados pela CONTRATADA, observando a quantidade prevista na Ordem de Serviço.
- 13.6. A remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos serão calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.
- 13.7. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que o CONTRATADO 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.
- 13.8. As atividades de todas as Unidades de Serviço (US) deverão ser executadas em regime de 8 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis de funcionamento da Direção Geral do Banco do Nordeste, compreendidos entre 08h00 e 17h00, com intervalo para almoço conforme legislação vigente.
- 13.8.1. A jornada poderá ser ajustada, mediante comum acordo entre as partes, para atender necessidades específicas de entrega, reuniões ou suporte técnico, desde que respeitados os limites legais e contratuais.
- 13.8.2. A execução de serviços fora do horário comercial ou em dia não útil somente será autorizada mediante solicitação formal do CONTRATANTE.

#### **14. SEÇÃO 14 - INFRAESTRUTURA OPERACIONAL E SUPORTE À EXECUÇÃO**

- 14.1. Esta seção consolida os aspectos relacionados à infraestrutura técnica, ferramentas de trabalho e responsabilidades operacionais que viabilizam a execução dos serviços contratados.
- 14.2. **Recursos Tecnológicos e Ferramentas de Trabalho**
- 14.2.1. O CONTRATANTE será responsável por prover infraestrutura de *hardware* (equipamentos) e *software* (ferramentas de trabalho) nas dependências onde os serviços forem executados, excetuando-se despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação. O suporte técnico necessário ao uso dos recursos será disponibilizado pelo CONTRATANTE, quando aplicável.
- 14.3. **Supervisão Técnica e Acompanhamento Operacional**
- 14.3.1. O CONTRATADO deverá implementar sistemática de acompanhamento e supervisão dos serviços sob sua responsabilidade, em níveis operacionais. Os níveis de serviço devem ser apresentados mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente, para validação e autorização de pagamento.
- 14.4. **Comunicação e Prestação de Informações**

14.4.1. O CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer momento, informações sobre o andamento dos serviços. O CONTRATADO deverá responder em até 5 (cinco) dias úteis, com relatório contendo status, estimativas de término, modificações de escopo e demais dados relevantes.

#### 14.5. Canais de Atendimento

14.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional, os seguintes canais de atendimento durante toda a vigência contratual: telefone, site na internet e e-mail, garantindo comunicação eficiente e tempestiva com o CONTRATANTE.

#### 14.6. Reuniões de Planejamento e Avaliação

14.6.1. Durante o período de execução do contrato, o CONTRATANTE poderá agendar reuniões periódicas para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços com o CONTRATADO, preferencialmente em sua sede em Fortaleza-CE.

### 15. SEÇÃO 15 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

15.1. Alocar colaboradores para gestão e fiscalização do Contrato.

15.2. Alocar colaboradores para prestar informações sobre os processos e serviços desenvolvidos na unidade, com o intuito de fornecer subsídios para a prestação dos serviços pelo CONTRATADO.

15.3. Comunicar, formalmente, ao CONTRATADO quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.

15.4. Disponibilizar, para o CONTRATADO, os recursos de *hardware* e *software* necessários à prestação dos serviços, bem como o suporte necessário ao uso destes recursos, quando executado nas dependências do CONTRATANTE.

15.5. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO, mensalmente, considerando os serviços prestados efetivamente “aceitos” pelo CONTRATANTE e os serviços cujas “entregas” já tenham decorrido os respectivos prazos para a emissão dos aceites.

15.6. Fornecer os requisitos de arquitetura tecnológica e demais padrões adotados pela Área de Tecnologia do CONTRATANTE que deverão ser observados pelo CONTRATADO na prestação dos serviços.

15.7. Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais do CONTRATADO.

15.8. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no Termo de Referência e Anexos, solicitando ao CONTRATADO as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

15.9. Permitir acesso dos profissionais do CONTRATADO às suas dependências.

- 15.10. Prover equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados, quando for o caso.
- 15.11. Disponibilizar recursos técnicos e humanos para acompanhamento dos serviços, incluindo equipe especializada para participação em reuniões de transferência de conhecimento, validação de entregas e esclarecimento de dúvidas técnicas.
- 15.12. Comunicar formalmente à CONTRATADAS quaisquer alterações metodológicas, tecnológicas ou operacionais que impactem os serviços contratados, com antecedência mínima necessária para adequação.
- 15.13. Garantir acesso aos ambientes, sistemas e ferramentas necessários à execução dos serviços, conforme escopo definido nas Ordens de Serviço e nos Anexos do Contrato.
- 15.14. Efetuar o pagamento à CONTRATADA conforme validação das entregas e critérios de aceite definidos contratualmente, observando os prazos e limites estabelecidos.
- 15.15. Disponibilizar equipe técnica especializada para a participação nas atividades de transferência de conhecimento e tecnologia, conforme cronograma acordado entre as partes e local definido pelo CONTRATANTE.

## **16. SEÇÃO 16 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

- 16.1. O CONTRATADO deverá observar, além das obrigações já previstas no contrato, edital e demais anexos, os seguintes compromissos complementares:
  - 16.1.1. Manter seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE, e providenciar a devolução dos crachás fornecidos quando do desligamento do profissional ou término do contrato, responsabilizando-se por eventuais extravios ou danos.
  - 16.1.2. Informar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a relação de empregados que utilizarão férias, bem como os respectivos substitutos, que deverão atender às qualificações técnicas exigidas para a função substituída.
  - 16.1.3. Informar, em até 02 (dois) dias úteis, a ocorrência de afastamento de empregados, bem como o nome dos respectivos substitutos, que deverão atender às qualificações técnicas exigidas para a função substituída.
  - 16.1.4. Solicitar ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando da transferência, remanejamento, promoção ou desligamento de profissional sob sua responsabilidade.
  - 16.1.5. Disponibilizar ao CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos após o encerramento do contrato, toda a informação utilizada e/ou produzida na execução dos serviços, sem ônus adicional, eliminando de suas bases os documentos e artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE.

- 16.1.6.** Reportar ao CONTRATANTE quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades.
- 16.1.7.** Responsabilizar-se pelo transporte de seus profissionais até o local de trabalho, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos ou necessidade de regime extraordinário, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 16.1.8.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, durante a vigência do contrato.
- 16.1.9.** Quando solicitado em OS, a CONTRATADA deverá elaborar Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia, contendo cronograma, responsáveis, escopo técnico e critérios de avaliação, conforme modelo a ser pactuado com o CONTRATANTE. As reuniões ocorrerão em local definido pelo CONTRATANTE, com participação de equipe técnica especializada.
- 16.1.10.** Manter seu corpo técnico atualizado e capacitado às suas expensas, garantindo aderência às tecnologias, normas e metodologias adotadas pelo CONTRATANTE.
- 16.1.11.** Prover suporte técnico contínuo aos profissionais alocados, assegurando condições adequadas para execução dos serviços e cumprimento dos prazos estabelecidos.
- 16.1.12.** Adaptar-se às mudanças tecnológicas promovidas pelo CONTRATANTE, incluindo atualizações de ambiente computacional, ferramentas e processos, no prazo máximo estipulado em contrato.
- 16.1.13.** Assumir integralmente os encargos trabalhistas, previdenciários, civis e quaisquer responsabilidades legais decorrentes da execução dos serviços contratados.
- 16.1.14.** Eliminar de suas bases, ao final dos serviços, todos os dados, documentos e artefatos fornecidos pelo CONTRATANTE, garantindo a confidencialidade e a não retenção indevida de informações.
- 16.1.15.** Executar o Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia, quando solicitado, observando os seguintes requisitos:
- 16.1.15.1.** Submeter o plano à aprovação prévia do CONTRATANTE;
- 16.1.15.2.** Cumprir o prazo de execução estipulado pelo CONTRATANTE;
- 16.1.15.3.** Realizar as reuniões em local definido pelo CONTRATANTE, com participação dos profissionais indicados.

## **17. SEÇÃO 17 - ENCERRAMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 17.1. O período de transição compreende os últimos 3 (três) meses de vigência do Contrato, durante os quais serão realizadas as atividades de encerramento, conforme definido em OS específica.
- 17.2. Durante esse período, o CONTRATANTE não encaminhará demandas cujo prazo de execução ultrapasse a vigência contratual.
- 17.3. As atividades previstas incluem: conclusão dos serviços; transferência de artefatos construídos ou em construção e informações, repasse de conhecimento e assistência ao novo provedor.
- 17.4. A CONTRATADA será remunerada pelos serviços efetivamente executados, aceitos e transferidos, conforme critérios de aceite e validação.
- 17.5. Durante o período de transição, permanecem aplicáveis os acordos de níveis mínimos de serviço, conforme definido na Seção 3 deste Anexo.

## **18. SEÇÃO 18 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 18.1. É vedada à CONTRATADA a veiculação de qualquer tipo de publicidade, divulgação institucional ou promoção comercial relacionada ao Contrato, salvo mediante autorização formal e prévia do CONTRATANTE.

## **19. SEÇÃO 19 - LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 19.1. Esta seção detalha os aspectos logísticos e geográficos da execução dos serviços contratados.
- 19.2. **Local Físico:** Todas as atividades serão executadas, em regra, nas dependências do CONTRATANTE, situadas na Av. Dr. Silas Munguba, 5.700 - Fortaleza/CE.
- 19.3. **Atuação Remota:** O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar atuação remota de profissionais ou unidades de serviço, desde que não haja alteração nos valores contratados. Também poderá solicitar a reversão da atuação remota para presencial, conforme necessidade institucional.
- 19.4. **Deslocamento e Custos:** O CONTRATANTE não custeará deslocamento de equipe para suas instalações. O CONTRATADO será responsável por todas as despesas de deslocamento, hospedagem, alimentação e demais custos relacionados à prestação dos serviços.

\*\*\*