

## ANEXO II - MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇO

### 1. FINALIDADE

1.1. Este anexo disciplina a sistemática de solicitação, execução, entrega e aceite dos serviços escopo deste Edital.

### 2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. Os serviços objeto desta contratação subdividem-se em dois grupos, a saber: DESENVOLVIMENTO e RESOLUÇÃO DE INCIDENTES.

2.2. A Ordem de Serviço (OS) será o mecanismo utilizado pelo **BNB** para formalização, acompanhamento e validação dos serviços a serem prestados pela **CONTRATADA**.

2.2.1. Para o trâmite e a gestão da OS, o **BNB** disponibilizará, em seu ambiente computacional, ferramenta de software específica, doravante denominada FERRAMENTA DE CONTROLE.

2.2.2. O **BNB** poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de tramitação e gestão da OS, respeitadas às premissas deste Edital e mediante prévia comunicação à **CONTRATADA**.

2.2.3. Os profissionais da **CONTRATADA**, devidamente cadastrados na FERRAMENTA DE CONTROLE, deverão manter sempre atualizados os registros referentes ao andamento dos trabalhos.

2.3. Para executar e entregar de forma satisfatória às solicitações do **BNB** durante toda a vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá:

2.3.1. Manter time técnico quantitativa e qualitativamente adequada às necessidades de atendimento dos serviços, observando o disposto no ANEXO V - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA e ANEXO XIII - AMBIENTE COMPUTACIONAL DO BNB.

2.3.2. Cumprir o Processo de Desenvolvimento Ágil de Software do BNB (ANEXO IV - PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL DE SOFTWARE), doravante Processo de Desenvolvimento Ágil de Software.

2.3.3. Atender integralmente os níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

2.4. Os serviços devem ser iniciados depois de concluídos todos os entendimentos sobre o serviço solicitado e do respectivo aceite da OS pela **CONTRATADA**.

2.4.1. O time técnico da **CONTRATADA** atuará no papeis definidos no ANEXO V - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA.

2.5. O papel de Product Owner (PO) será desempenhado por funcionários do **BNB**.

2.5.1. O **BNB** poderá exercer papéis que entenda oportunos à adequada execução dos serviços, em consonância com o disposto no Processo de Desenvolvimento Ágil de Software.

2.6. Salvo com autorização do **BNB**, a **CONTRATADA** não poderá designar o mesmo profissional como membro de mais de um time técnico, nem compartilhá-lo com outros Contratos que eventualmente possua com o **BNB**.

2.7. Caso o BNB identifique durante a execução dos serviços que determinado(s) profissional(ais) da **CONTRATADA** não atende(m) aos requisitos de qualificação deste Edital, poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

2.7.1. Notificar a não-conformidade identificada à **CONTRATADA**, que terá prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para adoção das providências cabíveis.

2.7.2. Solicitar a imediata substituição do(s) profissional(ais), cabendo à **CONTRATADA** efetuar a substituição no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

2.8. As ferramentas, o ambiente computacional e o Processo de Desenvolvimento Ágil de Software poderão ser atualizados pelo **BNB**, a qualquer tempo, durante a execução contratual, devendo a **CONTRATADA** adaptar-se às mudanças no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos.

2.8.1. Esse prazo começará a contar a partir do momento em que a **CONTRATADA** for comunicada pelo **BNB** a respeito das mudanças ocorridas.

2.9. Eventuais paralizações ou atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade do **BNB** e que sejam necessárias para o andamento do atendimento dos serviços permitirão à **CONTRATADA**, caso deseje, endereçar questionamento ao **BNB**, a fim de que este informe se haverá ou não revisão dos prazos e custos dos serviços impactados.

2.10. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade de execução do serviço pela **CONTRATADA**, o **BNB** poderá, a qualquer tempo, suspender ou cancelar a execução de OS.

2.10.1. Em caso de suspensão, o tempo em que a OS permanecer suspensa não será considerado para efeito de apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

2.10.2. Em caso de cancelamento, o trabalho comprovadamente executado será remunerado, salvo quando motivado pela incapacidade da **CONTRATADA** de executar o serviço.

2.10.3. Os níveis mínimos de serviço exigidos serão apurados em todas as situações de cancelamento da OS, conforme regras constantes no ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

2.11. A **CONTRATADA** se obriga a realizar todas as atividades técnicas necessárias para que os softwares/produtos construídos possam ser instalados e se tornem plenamente operacionais nos ambientes computacionais do **BNB**.

2.12. Os serviços deverão ser prestados, em regra, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário comercial das 08h30min às 17h30min.

2.12.1. Excepcionalmente, sem custo adicional, o **BNB** poderá, quando a situação assim o exigir, solicitar/autorizar a prestação dos serviços em dia não útil ou fora do horário comercial (acima estipulado). Enquadram-se nestes casos as situações de reconhecida urgência, bem como os casos em que, por razões de ordem técnica, o atendimento não possa ocorrer durante do horário comercial.

2.13. O pagamento do serviço estará vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme regras constantes no ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

2.14. Será vedada a subcontratação de qualquer parte da execução desse Edital.

### 3. MEDIÇÃO DO TAMANHO FUNCIONAL DO SOFTWARE

3.1. Para fins de aferição do cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO), a medição do tamanho funcional do software desenvolvido será de responsabilidade da **CONTRATADA**, em conformidade com o ANEXO X - GUIA DE CONTRATAÇÃO EM PONTOS DE FUNÇÃO, ANEXO XI - GUIA DE CONTAGEM DE PONTO DE FUNÇÃO e ANEXO XII - GUIA DE CONTAGEM DE PONTOS BPM, que são os documentos para apropriação, esclarecimento e exemplificação dessas regras de medição.

3.1.1. O Guia de Contratação em Pontos de Função, o Guia de Contagem de Ponto de Função e o Guia de Contagem de Pontos BPM poderão sofrer atualizações em decorrência da evolução do IFPUG/CPM, da metodologia NESMA/EFPA e do surgimento de novos requisitos legais ou novos requisitos definidos pelo **BNB**. Essas atualizações apenas serão aplicadas nas medições realizadas posteriormente à sua efetivação no Processo de Desenvolvimento Ágil de Software e comunicação à **CONTRATADA**.

3.2. A realização dessa atividade de medição:

3.2.1. Será feita por especialista da **CONTRATADA** certificado em Ponto de Função (Certified Function Point Specialist - CPFS) pelo International Function Point Users' Group (IFPUG) e posteriormente validada pelo **BNB**.

3.2.1.1. Não será obrigatório que o referido especialista esteja ocupando um dos postos de trabalho previstos no Edital.

3.2.2. Não reduzirá a produtividade esperada nem os demais níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

3.3. Caberá ao time técnico da **CONTRATADA**, que esteja atendendo ao serviço, repassar as informações necessárias ao especialista em metrificação e também ao funcionário do **BNB** que fará a validação da medição.

3.3.1. As medições realizadas pela **CONTRATADA** deverão ser preparadas e apresentadas em formato definido pelo **BNB**.

3.4. Caso o **BNB** encontre inconsistência(s) em alguma medição apresentada, tal medição será devolvida à **CONTRATADA** para os devidos ajustes.

3.4.1. Divergências técnicas a respeito das contagens realizadas deverão ser sanadas diretamente entre o especialista da **CONTRATADA** e o **BNB**. Caberá ao **BNB** o posicionamento técnico final sobre o tema.

3.4.2. Divergências quanto ao resultado da contagem em hipótese alguma autorizarão a **CONTRATADA** a suspender a execução dos serviços.

3.5. A definição de fronteiras entre aplicações para fins de utilização da técnica de pontos de função é de responsabilidade exclusiva do **BNB**.

#### 4. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO

4.1. Considerações iniciais

4.1.1. A prestação desse serviço será:

4.1.1.1. Na forma de postos de trabalho.

4.1.1.2. Por meio de ciclos de medição de serviço.

4.1.1.3. Vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

4.1.2. Em cada ciclo de medição de serviço, cuja duração será de 30 (trinta) dias corridos, o **BNB** poderá solicitar à **CONTRATADA** a execução de:

4.1.2.1. Atividades de desenvolvimento e manutenções evolutivas.

4.1.2.2. Tickets de atendimento classificados como manutenção corretiva, serviços técnicos especializados, produção assistida, documentação de sistema e teste de software.

4.1.3. Em se tratando dos tickets de atendimento, a **CONTRATADA** prestará esse serviço para toda a lista de sistemas sob sua responsabilidade.

4.1.3.1. O **BNB** fornecerá à **CONTRATADA** a lista definitiva desses sistemas, que conterá:

4.1.3.1.1. O tamanho em PF de cada sistema, o que servirá de base para o faturamento do serviço de resolução de incidentes.

4.1.3.1.2. A informação se o sistema é crítico para o **BNB** ou está no caminho crítico do processamento noturno.

4.1.3.2. A execução desse serviço abrangerá não somente aos artefatos criados e/ou mantidos pela **CONTRATADA** durante a vigência do Contrato, mas todos os artefatos dos sistemas pertinentes à sua lista de sistemas.

4.1.4. Constarão na OS as informações necessárias à sua execução, dentre elas:

4.1.4.1. A descrição sucinta do serviço contratado.

4.1.4.2. O dimensionamento do time técnico da **CONTRATADA**, isto é, a quantidade e os perfis dos postos de trabalho solicitados.

4.1.4.3. A necessidade de elaboração ou não do Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia (item 6 deste Anexo) pela **CONTRATADA**.

4.1.5. Em virtude de fatores como prazo, volume, ritmo de demandas dentre outros, o **BNB** poderá, a seu critério, redimensionar a quantidade de postos de trabalho da OS, a fim de reduzi-los ou aumentá-los, respeitados nesse último caso os limites máximos permitidos neste Edital.

4.1.5.1. Essa solicitação de aumento ou redução dos postos de trabalho da OS deverá ser atendida pela **CONTRATADA** em até 30 (trinta) dias corridos.

4.1.6. A produtividade dos times técnicos da **CONTRATADA** alocadas nesse serviço será proporcional à medida dias-especialista, que se estará descrita no ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMO DE SERVIÇO.

4.1.7. O somatório de postos de trabalho previstos em todas as OS abertas não poderá exceder o quantitativo máximo de postos de trabalho previstos neste Edital.

4.1.7.1. Não há garantia, por parte do **BNB**, de um volume mínimo de alocação de profissionais da **CONTRATADA**, pois as solicitações dos postos de trabalho serão feitas à medida que estes forem efetivamente necessários, de acordo com as demandas oriundas das áreas de negócio do **BNB** e a natureza das soluções tecnológicas.

4.1.7.2. Nesse sentido, não há obrigação, por parte do **BNB**, em proporcionar qualquer forma de indenização à **CONTRATADA** caso o número total de postos solicitados não atinja o valor máximo definido no Edital.

4.1.8. Cada posto de trabalho previsto nesta contratação deverá cumprir 8 (oito) horas de expediente diário, observado o item anterior.

4.1.8.1. Não haverá remuneração adicional do **BNB** à **CONTRATADA** no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a estipulada acima.

#### 4.2. Execução do Serviço

4.2.1. Após criar a OS, o **BNB** a enviará para **CONTRATADA**, que terá prazo máximo de 5 (cinco) úteis para registrar o aceite do serviço contratado na FERRAMENTA DE CONTROLE.

4.2.1.1. Em caso de dúvidas quanto ao teor da OS, a **CONTRATADA** poderá devolvê-la ao **BNB**, explicitando as questões duvidosas e sugerindo as complementações que entender oportunas.

4.2.1.1.1. Se julgar procedentes as alegações feitas pela **CONTRATADA**, o **BNB** realizará as modificações e/ou complementações necessárias, reenviando a OS devidamente corrigida para a **CONTRATADA**.

4.2.1.2. Configurar o aceite tácito por parte da **CONTRATADA** a não emissão do aceite no prazo supracitado.

4.2.2. A partir do aceite do serviço, a **CONTRATADA** terá um prazo de até 30 (trinta) dias corridos para disponibilizar o time técnico (a ser alocada nos postos de trabalho criados com a abertura da OS) e iniciar o serviço.

4.2.2.1. O **BNB** poderá, a seu critério, prorrogar o referido prazo, mediante solicitação da **CONTRATADA**, anterior ao fim do prazo e devidamente justificada.

4.2.2.2. O **BNB** avaliará se o time técnico disponibilizado pela **CONTRATADA** atende à qualificação mínima exigida, nos termos do ANEXO V - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA.

4.2.2.2.1. O tempo consumido pelo **BNB** nessa avaliação não será considerado para efeito de apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

4.2.3. O início do atendimento do serviço somente ocorrerá após o aceite pelo **BNB** do time técnico disponibilizado pela **CONTRATADA**, conforme item 3.1.4.2.1 deste Anexo.

4.2.4. A critério do **BNB**, o Líder do Time, o Arquiteto e o Designer (UX) poderão atuar em uma ou mais OS, à medida em que novos serviços forem solicitados.

4.2.4.1. Se o quantitativo de serviços contratados for diminuído, o **BNB** também poderá diminuir o quantitativo de Líder do Time, Arquitetos e Designers (UX) alocados nos serviços contratados.

4.2.4.2. Ocorrendo o desligamento de um Líder do Time, Arquiteto e/ou Designer (UX), os serviços que estiverem sob sua responsabilidade poderão ser redistribuídos entre os Líderes dos Times, Arquitetos ou Designers (UX) restantes.

4.2.5. Os artefatos de entrada necessários à execução do serviço serão fornecidos pelo **BNB**.

4.2.5.1. A inexistência desses artefatos não desobriga a **CONTRATADA** da execução do serviço solicitado nos termos deste Anexo.

4.2.5.1.1. Nesses casos de inexistência, as informações necessárias à execução das referidas atividades serão repassadas à **CONTRATADA** pelo **BNB** por meio de reuniões conjuntas, do fornecimento de códigos fonte dentre outros meios aplicáveis ao caso concreto.

4.2.6. Para os tickets de atendimento classificados como manutenção corretiva, produção assistida e serviços técnicos especializados:

4.2.6.1. O **BNB** atribuirá o nível de complexidade, liberando-o para atendimento pelo time técnico da **CONTRATADA**.

4.2.6.2. O **nível de complexidade** será selecionado, a critério do **BNB**; determinará o prazo de conclusão do atendimento; deverá guardar consonância com a tabela adiante:

Nível de Complexidade	Esforço máximo em hora-atividade
1	2 horas úteis.
2	4 horas úteis.
3	8 horas úteis.
4	16 horas úteis.
5	24 horas úteis.
6	32 horas úteis.
7	40 horas úteis.
8	48 horas úteis.
9	56 horas úteis.
10	64 horas úteis.
11	72 horas úteis.
12	80 horas úteis.

4.2.6.3. Em caso de dúvidas quanto ao teor do serviço e documentos de entrada, a **CONTRATADA** poderá devolver o ticket, explicitando as questões duvidosas, sugerindo, se for o caso, as complementações que julgar necessárias.

4.2.6.3.1. Confirmando a necessidade de complementação e tendo como objetivo fornecer os esclarecimentos solicitados, o **BNB** realizará as modificações e/ou complementações mencionadas pela **CONTRATADA**.

4.2.6.3.2. Caso não sejam aceitas as ponderações da **CONTRATADA**, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos.

4.2.6.3.3. O tempo consumido pelo **BNB** para realizar as complementações necessárias não será considerado no prazo de aceite pela **CONTRATADA**, exceto se a devolução configurar falha no procedimento de avaliação pela **CONTRATADA**.

4.2.6.3.4. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte da **CONTRATADA** com os prazos estabelecidos pelo **BNB**.

4.2.6.4. Após o entendimento do objetivo, complexidade e conteúdo do ticket de atendimento, e com a devida autorização pelo **BNB**, a **CONTRATADA** deverá dar início ao seu atendimento.

4.2.7. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade de execução do serviço pela **CONTRATADA**, o **BNB** poderá suspender ou cancelar a execução de tickets de atendimento.

4.2.7.1. Em caso de suspensão, o tempo em que o ticket de atendimento permanecer suspenso não será considerado para efeito de apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

4.2.7.2. Em caso de cancelamento, o ticket de atendimento não será objeto de apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

4.2.8. Poderá ser reavaliado o nível de complexidade sempre que, de comum acordo, o **BNB** e a **CONTRATADA** julgarem relevante.

4.2.8.1. Nesse sentido, a(s) alteração(ões) ocorrida(s) no nível de complexidade será(ão) utilizada(s) na apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

4.2.9. Faz parte do escopo de toda OS incorporar, ao longo da sua execução, todas as alterações que sejam provocadas por outras manutenções/evoluções realizadas pela **CONTRATADA** nos componentes mantidos na OS, mesmo que estas alterações não tenham sido realizadas no escopo da OS.

#### 4.3. Entrega e Recebimento do Serviço

4.3.1. A **CONTRATADA** deverá providenciar, em repositório definido pelo **BNB**, a entrega formal de ciclo de medição de serviço, observando que:

4.3.1.1. As atividades e os tickets de atendimento do ciclo de medição de serviço devem estar finalizados.

4.3.1.2. Todos os artefatos produzidos ou atualizados no ciclo de medição de serviço devem ser disponibilizados, bem como o Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia (item 6 deste Anexo), quando couber.

4.3.2. Todos os serviços e/ou artefatos previstos nas entregas de um ticket de atendimento deverão ser entregues juntos, não sendo admitidas entregas parciais de serviços e/ou artefatos.

4.3.3. A **CONTRATADA** deverá conectar-se à rede do **BNB** para efetivação das entregas, conforme regras dispostas neste Edital.

4.3.3.1. Caso a conexão dedicada com o ambiente de fábrica no **BNB** não esteja disponível, as entregas dos artefatos deverão ser realizadas por correio eletrônico ou por mídia digital, no formato e prazos negociados previamente com o **BNB**, sem prejuízo da entrega formal quando restabelecidas as condições normais de conexão.

4.3.4. O recebimento, pelo **BNB**, do ciclo de medição de serviço formalmente entregue será confirmado quando todas as exigências acima dispostas nesta seção forem cumpridas pela **CONTRATADA**.

#### 4.4. Validação do Serviço

4.4.1. Após o recebimento, o **BNB** realizará o processo de validação do ciclo de medição de serviço entregue pela **CONTRATADA**.

4.4.1.1. O **BNB** avaliará o ciclo de medição de serviço por meio da validação dos artefatos entregues pela **CONTRATADA**, tendo como base as informações explícitas na OS, as recomendações do Processo de Desenvolvimento Ágil de Software e o disciplinamento contido nos Anexos deste Edital, de forma a apurar os níveis mínimos de serviço (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

4.4.1.2. O **BNB** deverá proceder a validação dos artefatos entregues em até 30 (trinta) dias corridos.

4.4.1.2.1. O tempo consumido pelo **BNB** nessa validação não será considerado no prazo de execução do serviço pela **CONTRATADA**.

4.4.2. O faturamento do serviço será autorizado após a validação do ciclo de medição de serviço.

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

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

4.4.4. Para fins de apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos no ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, a data efetiva de conclusão da entrega será aquela em que a entrega tenha recebido a classificação "finalizada" antes de ser colocada em garantia.

#### 4.5. Alteração do Escopo do Tickets de Atendimento

4.5.1. A alteração de escopo dos tickets de atendimento classificados como manutenção corretiva, suporte técnico especializado e produção assistida consistirá em qualquer mudança solicitada nos artefatos entregues pelo **BNB** à **CONTRATADA**, decorrente de alterações nos objetivos de um ticket de atendimento.

4.5.2. A critério do **BNB** e a depender dos impactos associados, uma das ações seguintes deverá ser encaminhada:

4.5.2.1. Cancelar e formalizar um novo ticket. Nesse caso, todos os artefatos produzidos concluídos ou em fase de desenvolvimento serão entregues ao **BNB** e aproveitados no novo ticket a ser aberto.

4.5.2.2. Incluir a mudança no mesmo ticket. Nesse caso, em comum acordo entre **BNB** e **CONTRATADA**, as estimativas devem ser atualizadas levando em consideração a alteração de escopo.

4.5.3. As disposições desta seção aplicam-se, no que couber, ao serviço de resolução de incidentes (item 5 deste Anexo).

#### 4.6. Detalhamento dos Tickets de Manutenção Corretiva, Serviços Técnicos Especializados e Produção Assistida

##### 4.6.1. Manutenção corretiva

4.6.1.1. **Descrição:** analisar e corrigir defeitos em produção de sistemas, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas "batch" ou "on-line". Execução de aplicativos em ambiente de homologação para simulação do incidente.

4.6.1.2. **Possíveis artefatos de entrada:** descrição do defeito, com exemplos de ocorrências quando necessário, para melhor compreensão da falha. Identificação de elementos da aplicação onde o defeito é observado, como telas, rotinas e jobs.

4.6.1.3. **Possíveis artefatos gerados:** código fonte e/ou modelo de dados alterados pelas correções implementadas, relatório de prestação de serviços com evidências de correção do defeito, artefatos para implantação da nova versão do aplicativo atualizados e evidências de testes.

##### 4.6.2. Serviços técnicos especializados



4.6.2.1. **Descrição:** serviços técnicos de caráter eventual, independente de tecnologia, que não impliquem em alteração da baseline da aplicação (sem alteração, inclusão ou exclusão de funcionalidades). No decorrer da prestação do serviço pode ser necessária a realização de reuniões que esclareçam com detalhes o trabalho a ser realizado. Compreende a execução das atividades a seguir, não exclusivas:

4.6.2.1.1. Desenvolvimento/ajustes de simulações de ocorrências de produção, incluindo, se necessário, carga de dados.

4.6.2.1.2. Elaboração de scripts SQL ou programas para extração de informações das bases de dados dos sistemas do Item.

4.6.2.1.3. Elaboração de scripts SQL ou programas para correção de informações das bases de dados dos sistemas do Item.

4.6.2.1.4. Participação eventual de técnicos da **CONTRATADA** em reuniões com funcionários do **BNB** e/ou com usuários sobre demandas evolutivas ou de natureza legal; com técnicos do Ambiente de Infraestrutura do **BNB** para tratar de questões técnicas que afetem os sistemas do Item.

4.6.2.1.5. Elaborar informações sobre as regras de funcionamento de um sistema, forma de implementação das funcionalidades, integrações ou quaisquer outros esclarecimentos solicitados.

4.6.2.1.6. Acompanhar a homologação das demandas e/ou auxiliar na implantação dos sistemas do Item nos Ambientes do **BNB**.

4.6.2.1.7. Participação de técnicos da **CONTRATADA** junto com funcionários do **BNB** em atividades de Pré-games de produtos, projetos ou sistemas.

4.6.2.1.8. Prospecção de soluções capazes de atender às necessidades técnicas ou de negócios do **BNB**.

4.6.2.2. **Possíveis artefatos de entrada:** descrição da necessidade, código fonte do sistema, documentação, modelo de dados, ou qualquer artefato disponível necessário para execução do serviço.

4.6.2.3. **Possíveis artefatos gerados:** relatório de prestação de serviço com resumo descritivo dos serviços realizados, premissas, parecer técnico, documento de visão do software, documento de arquitetura de software, backlog do produto, protótipos, planos de liberação, checklist de pré-games e outros tipos de documentação.

#### 4.6.3. Produção Assistida

4.6.3.1. **Descrição:** acompanhar e / ou realizar a execução de um componente de software a fim de garantir sua correta execução. Conferir o resultado do processamento e atestar a conclusão do processamento por meio de consultas a banco de dados, logs ou outras informações que comprovem o sucesso da execução. O componente de software pode ser uma funcionalidade de sistema, um script de banco de dados, uma rotina batch ou um programa que tenha início e fim bem definidos. Atualização de artefatos para distribuição de versão do aplicativo, quando necessário, de acordo com padrões estabelecidos pelo BNB no processo de desenvolvimento de software (RUP-BNB).

4.6.3.2. **Possíveis artefatos de entrada:** descrição da necessidade, código a ser executado, banco de dados a ser consultado para conferência.

4.6.3.3. **Possíveis artefatos gerados:** relatório de prestação de serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos adotados, resultados da execução.

## 5. SERVIÇO DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES

### 5.1. Considerações Iniciais

5.1.1. Constarão na OS as informações necessárias à sua execução, dentre elas:

5.1.1.1. A descrição sucinta do serviço contratado.

5.1.1.2. A baseline, em PF, dos sistemas em produção mantidos pela **CONTRATADA**.

5.1.1.3. A necessidade de elaboração ou não do Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia (item 6 deste Anexo) pela **CONTRATADA**.

5.1.2. A **CONTRATADA** prestará esse serviço para todos os sistemas pertencentes à lista de sistemas sob sua responsabilidade.

5.1.2.1. O **BNB** fornecerá a **CONTRATADA** a lista definitiva desses sistemas, que conterá:

5.1.2.1.1. O tamanho em PF de cada sistema, o que servirá de base para o faturamento do serviço de resolução de incidentes.

5.1.2.1.2. A informação se o sistema é crítico para o **BNB** ou está no caminho crítico do processamento noturno.

5.1.2.2. A **CONTRATADA** deverá prover melhorias nesses sistemas, objetivando reduzir a quantidade de incidentes deles.

5.1.3. A execução desse serviço abrangerá não somente aos artefatos criados e/ou mantidos pela **CONTRATADA** durante a vigência do contrato, mas todos os artefatos dos sistemas pertinentes à sua lista de sistemas.

5.1.4. A métrica de medição será em função do tamanho em ponto de função de todos os sistemas da lista de sistemas sob responsabilidade da **CONTRATADA**.

5.1.5. Caso a inclusão de um novo sistema, modulo ou componente de software implique em alteração da baseline de tamanho em pontos de função dos sistemas da carteira da **CONTRATADA**, os valores desse serviço poderão ser atualizados em consonância com as regras estabelecidas neste Anexo.

5.1.6. O faturamento dos serviços terá um valor fixo mensal, podendo ser aplicados redutores de faturamento caso a qualidade mínima dos serviços não seja atingida (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

5.1.7. Para atendimento desse serviço, a **CONTRATADA** deverá manter um time técnico (denominado TIME DE INCIDENTES) distinto daquele responsável pelo atendimento do serviço de Desenvolvimento (item 4 deste Anexo).

5.1.8. Horário para tratamento de incidentes dar-se-á, principalmente, de segunda a sexta-feira, das 07h às 22h, devendo o time de incidentes estar no **BNB**.

5.1.8.1. O **BNB** poderá alterar, sem ônus e a qualquer tempo, o horário padrão de atendimento do time de incidentes. Atualmente, este atendimento obedece ao horário da Central de Cliente interno do **BNB**.

5.1.8.2. O **BNB** poderá, quando a situação assim o exigir, solicitar a prestação desse serviço fora do horário comercial.

5.1.8.2.1. Enquadram-se nesse cenário os incidentes que impactam no processamento noturno, as situações de reconhecida urgência e os casos em que, por razões de ordem técnica, o atendimento não possa ocorrer durante do horário comercial.

5.1.8.2.2. Embora a **CONTRATADA** não tenha a obrigação de estar no **BNB**, os incidentes deverão ser resolvidos de forma a atender os níveis mínimos de serviço exigidos.

5.1.9. A **CONTRATADA** deverá entregar ao **BNB**, após assinatura do Contrato, a lista de profissionais que deverão ser acionados em caso de incidentes fora do horário comercial.

5.1.9.1. Para cada profissional deverá ser fornecido nome, CPF, RG e canais de comunicação com o referido profissional.

5.1.9.2. A **CONTRATADA** deverá manter essa lista atualizada durante a vigência do contrato.

5.1.9.3. Esses profissionais poderão ser chamados a qualquer tempo ao **BNB** para resolução de incidentes nos sistemas em produção.

5.1.10. A criação de credenciais de acesso aos profissionais do time de incidente estará condicionada ao atendimento dos requisitos de qualificação deste Edital.

5.1.11. Caso o **BNB** identifique durante a execução desse serviço que determinado(s) profissional(ais) da **CONTRATADA** não atende(m) aos requisitos de qualificação deste Edital, poderá solicitar a substituição do(s) profissional(ais), cabendo à **CONTRATADA** efetuar a de forma imediata, cuidando para que não haja prejuízo para o atendimento dos incidentes.

5.1.12. As atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA** para tratamento dos incidentes serão executadas prioritariamente nas dependências do **BNB**.

5.1.12.1. A critério do **BNB** e a depender da criticidade do sistema, a atuação do técnico no tratamento de incidentes poderá ocorrer de modo remoto. Para viabilizar essa modalidade de atendimento, a contratada deverá prover a infraestrutura computacional necessária e compatível com a baseline de segurança recomendada pelo **BNB**.

5.1.13. Independentemente do local, do horário ou de chamados eventuais para prestação do serviço de resolução de incidentes, em nenhuma hipótese haverá diferenciação ou acréscimos no preço pago pelo **BNB**. Em complemento, a **CONTRATADA** deverá arcar com todos os custos incorridos nesse sentido, devendo os valores correspondentes compor o montante cotado para a prestação desse serviço.

5.1.14. O Gerente de Contrato da **CONTRATADA** será responsável pela distribuição dos tickets de atendimento desse serviço entre os profissionais alocados no time de incidente, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE.

5.1.15. A **CONTRATADA** deverá fornecer:

5.1.15.1. Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período analisado, um Relatório Gerencial contemplando os incidentes recorrentes, recomendações técnicas, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos dentre outras informações.

5.1.15.2. Até 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao do período analisado, a documentação e/ou scripts (padronizados) resultantes do atendimento dos incidentes recorrentes.

## 5.2. Execução do Serviço

5.2.1. Os artefatos de entrada necessários à execução do serviço de resolução de incidentes serão fornecidos pelo **BNB**.

5.2.1.1. A inexistência desses artefatos não desobriga a **CONTRATADA** da execução do serviço solicitado nos termos deste Anexo.

5.2.1.2. Nesses casos de inexistência, as informações necessárias à execução das referidas atividades serão repassadas à **CONTRATADA** pelo **BNB** por meio de reuniões conjuntas, do fornecimento de códigos fonte dentre outros meios aplicáveis ao caso concreto.

5.2.2. Caso o ticket de atendimento seja classificado como resolução de incidentes:

5.2.2.1. O **BNB** atribuirá o nível de severidade, liberando-o para atendimento pelo time de incidentes da **CONTRATADA**.

5.2.2.2. O nível de severidade determinará o prazo para concluir o atendimento e será selecionado em consonância com o Catálogo de serviços da infraestrutura de TI e, de acordo com o impacto e urgência.

5.2.2.2.1. O “impacto” reflete o efeito do atendimento da requisição de serviços sobre o negócio do **BNB** e será determinado pelo número de pessoas, criticidade do(s) aplicativo(s) de produção ou funcionalidade(s) afetada(s), bem como a relevância envolvida.

5.2.2.2.2. A urgência é determinada pela necessidade do usuário ou do **BNB** em ter a requisição de serviço atendida dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre a intempestividade no atendimento.

5.2.2.2.3. O Catálogo de serviços é mantido pelo **BNB** e poderá ser ajustado a qualquer tempo, quando julgar necessário.

5.2.2.3. Em função de peculiaridade do **BNB**, um ticket classificado como resolução de incidentes pode referir-se a um incidente ou a uma requisição de serviço ao grupo de incidentes.

5.2.2.3.1. A requisição de serviço ao grupo de incidente tem uma classificação de severidade distinta dos demais incidentes.

5.2.2.4. A **CONTRATADA** deverá iniciar e resolver o incidente e a requisição de serviço ao grupo de incidentes de acordo com ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, independente do dia e horário de atendimento.

5.2.2.5. Na ocorrência de incidentes que requeiram intervenção com urgência (interrupção de serviços das agências, paralisação do processamento noturno etc.) a ausência do ticket de atendimento não deve se constituir em obstáculo para o início do atendimento.

5.2.2.6. O fluxo de atendimento está detalhado no ANEXO XIX - PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES e no ANEXO XX - PROCESSO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO AO GRUPO DE INCIDENTES.

### 5.3. Entrega do Serviço

5.3.1. Após a execução de um ticket de atendimento, a **CONTRATADA** deverá providenciar, em repositório definido pelo **BNB**, a sua entrega formal, observando que:

5.3.1.1. Os tickets de atendimento de resolução de incidentes estejam finalizados.

5.3.1.2. Todos os artefatos produzidos ou atualizados no serviço prestado, bem como o Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia (item 6 deste Anexo), quando couber, devem ser disponibilizados.

5.3.2. Todos os serviços e/ou artefatos previstos nas entregas de um ticket de atendimento deverão ser entregues juntos, não sendo admitidas entregas parciais de serviços e/ou artefatos.

5.3.3. A **CONTRATADA** deverá conectar-se à rede do **BNB** para efetivação das entregas, conforme regras dispostas neste Edital.

5.3.3.1. Caso a conexão dedicada com o ambiente de fábrica no **BNB** não esteja disponível, as entregas dos artefatos deverão ser realizadas por correio eletrônico ou por mídia digital, no formato e prazos negociados previamente com o **BNB**, sem prejuízo da entrega formal quando restabelecidas as condições normais de conexão.

### 5.4. Validação do Serviço

5.4.1. Após a entrega do serviço pela **CONTRATADA**, o **BNB** realizará o processo de validação deste.

5.4.1.1. O **BNB** avaliará o serviço por meio da validação dos artefatos entregues pela **CONTRATADA**, tendo como base as informações explícitas na OS, as recomendações do Processo de Desenvolvimento Ágil de Software e o disciplinamento contido nos Anexos deste Edital, de forma a apurar os redutores cabíveis (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

5.4.1.2. O **BNB** deverá proceder a validação dos artefatos entregues em até 15 dias corridos.

5.4.1.2.1. O tempo consumido pelo **BNB** nessa validação não será considerado no prazo de execução do serviço pela **CONTRATADA**.

5.4.1.3. A qualidade do serviço será verificada em relação aos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO) .

5.4.2. O processo de validação terá como objetivo classificar o serviço sob validação como **aceito** ou **devolvido**.

5.4.2.1. A classificação devolvido aposta pelo **BNB** ao serviço obriga a **CONTRATADA** a realizar os ajustes apontados para o ticket de atendimento avaliado, sem alteração dos prazos e valores previamente estabelecidos no momento da autorização do serviço pelo **BNB**.

5.4.2.2. Finalizados os ajustes por parte do **CONTRATADA**, ocorrerá nova entrega e nova validação até que o serviço seja considerado pelo **BNB** como aceito.

5.4.3. O aceite ou a devolução será registrado na FERRAMENTA DE CONTROLE, que será o instrumento utilizado para dar ciência aos envolvidos na contratação do serviço e à CONTRATADA acerca da conformidade do serviço e artefatos recebidos, pelo BNB, referentes a uma determinada entrega

5.4.4. Para fins de apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos no ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, a data efetiva de conclusão da entrega será aquela em que a entrega tenha recebido a classificação "finalizada" antes de ser colocada em garantia.

## 5.5. Alteração da baseline em Pontos de Função (PF) nos sistemas do Item

5.5.1. A baseline dos sistemas em tamanho de pontos de função:

5.5.1.1. Consiste na soma total em pontos de função de todos sistemas constantes no ANEXO VI – DISTRIBUIÇÃO DOS SISTEMAS escopo deste Edital.

5.5.1.2. Será usada como referência para determinação do valor mensal do serviço de resolução de incidentes por sistemas do Item.

5.5.1.3. Poderá ser atualizada a cada 6 meses em função das inclusões ou exclusões em pontos de função dos sistemas nos Itens, tomando como linha base os tamanhos constantes neste Edital.

5.5.1.3.1. Essa atualização da *baseline* do sistemas do Item terá reflexo nos próximos faturamentos.

5.5.2. Além das atualizações periódicas (item 5.5.1.3), o valor mensal do serviço de resolução de incidentes poderá ser alterado mediante a inclusão ou exclusão de sistemas no Item sob responsabilidade da **CONTRATADA**.

5.5.2.1. Não caberá à **CONTRATADA** rejeitar inclusão ou exclusão de sistema no seu Item.

5.5.3. A inclusão de um sistema em um Item deve obedecer às seguintes regras:

5.5.3.1. O tamanho de PF do sistema.

5.5.3.2. O **BNB** deve comunicar formalmente a **CONTRATADA** sobre a inclusão do sistema, além de informar se o sistema é crítico para o **BNB** ou está no caminho crítico do processamento noturno.

5.5.3.3. A **CONTRATADA** terá um prazo máximo de 30 dias corridos, a contar da solicitação de inclusão do sistema, para prover o time de incidente e iniciar o atendimento do serviço de resolução de incidentes do sistema incluído, salvo se o sistema tiver sido desenvolvido pela **CONTRATADA**, cujo atendimento deverá ocorrer imediatamente após a solicitação de inclusão do sistema na linha de negócio.

5.5.3.4. O início do atendimento ao sistema já caracteriza o início da apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos.

5.5.3.5. O faturamento mensal será ajustado à nova baseline, observada no primeiro mês de atendimento a proporcionalidade ao período de atendimento efetivamente realizado.

5.5.4. A exclusão de um sistema de um Item deve obedecer às seguintes regras.

5.5.4.1. O **BNB** deve comunicar formalmente a **CONTRATADA** o motivo da exclusão do sistema de um Item e o tamanho em PF desse sistema.

5.5.4.2. Um sistema poderá ser excluído de um Item em função:

5.5.4.2.1. Da baixa qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, caracterizada pelo não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos reiteradas vezes.

5.5.4.2.2. Da inativação do sistema.

5.5.4.2.3. De mudança de estratégia do **BNB**.

5.5.4.2.4. O tamanho em ponto de função do sistema excluído será retirado do volume total do Item após 30 dias corridos, a contar da comunicação de exclusão.

5.5.4.2.5. O faturamento mensal será ajustado à nova baseline observada no primeiro mês da exclusão a proporcionalidade ao período de atendimento efetivamente realizado

## 5.6. Detalhamento do Ticket de Resolução de Incidentes

5.6.1. Descrição: compreende a execução de serviços para os sistemas instalados e executando em ambiente de produção do **BNB**, objetivando mantê-los operacional, restaurando-lhes o pleno funcionamento em tempo hábil, quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:

5.6.1.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas abrangendo os períodos diurno e noturno, cujo detalhamento do processo encontra-se no ANEXO XIX - PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES.

5.6.1.2. Executar ou orientar a execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar o incidente reportado, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetadas, no menor tempo possível.

5.6.1.3. Orientar equipes de coordenação da Produção visando retomar a execução de rotinas batch dos sistemas, interrompidas por motivos outros.

5.6.1.4. Em complemento, será possível a abertura de requisição de serviços ao time de incidentes, cujo detalhamento do processo encontra-se no ANEXO XX - PROCESSO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS AO TIME DE INCIDENTES.

## 6. PLANO DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

### 6.1. O Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia:

6.1.1. Consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas do **BNB** obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução - arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação.

6.1.2. Deverá ser previamente aprovado e executado conforme prazo estipulado pelo **BNB**.

6.2. O **BNB** se comprometerá a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes.

6.3. As reuniões de execução da transferência de conhecimento serão realizadas em local determinado pelo **BNB**.

## 7. FATURAMENTO

### 7.1. Considerações Iniciais

7.1.1. O pagamento pelos serviços prestados, entregues e validados estará vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

7.1.2. O desconto total em virtude do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos (ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO) não poderá ser superior a 50% do valor do pagamento mensal referente aos serviços prestados.

7.1.3. 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.

7.1.4. Em nenhuma hipótese, serão pagos serviços não executados pela CONTRATADA ou não validados pelo BNB.

7.1.5. Para permitir essa apuração, a **CONTRATADA** enviará ao **BNB**, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, um relatório, em formato a ser definido pelo **BNB**, contendo as seguintes informações:

7.1.5.1. Relação dos postos de trabalho efetivamente ocupados no mês da prestação do serviço, contendo nome do profissional e período de ocupação.

7.1.5.2. Eventuais ausências de profissionais no mês da prestação do serviço, contendo nome do profissional, data e justificativa legal (se houver).

7.1.5.3. A lista de tickets de resolução de incidentes atendidos pelo seu TIME DE INCIDENTE no mês da prestação do serviço.

7.1.5.4. Apuração dos indicadores cabíveis aos serviços, conforme ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

7.1.5.5. Demais informações necessárias para subsidiar a apuração dos indicadores e o faturamento do serviço.

7.1.6. O **BNB** analisará esse relatório, em até 5 (cinco) dias úteis, podendo solicitar ajustes ou esclarecimentos.

7.1.6.1. A **CONTRATADA** deverá realizar os ajustes ou esclarecimentos em até 2 (dois) dias úteis e submeter novamente o relatório para análise do **BNB**.

7.1.6.1.1. O não submissão do relatório corrigido, no prazo acima estipulado, implicará plena concordância da **CONTRATADA** com os ajustes solicitados pelo **BNB**, não cabendo nesse sentido reclamação posterior.

7.1.6.2. O **BNB** verificará o relatório em até 2 (dois) dias úteis e aprovará ou pedirá ajustes ou esclarecimentos. Este processo se repetirá sucessivamente, até que o relatório seja aceito pelo **BNB**.

7.1.7. Após o aceite pelo **BNB** do relatório previsto no item 7.1.4, a **CONTRATADA** poderá faturar os serviços prestados no mês de referência, com eventuais ajustes de pagamento.

7.1.7.1. O **BNB** solicitará à **CONTRATADA** a emissão da fatura em consonância com o relatório.



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

7.1.7.3. O **BNB**, após conferir e aprovar os documentos, finalizará os registros e providenciará o pagamento, na forma do Contrato.

## 7.2. Pagamento do Serviço de DESENVOLVIMENTO

7.2.1. O pagamento será feito mensalmente, apurando-se os postos de trabalho efetivamente ocupados ao longo do mês da prestação do serviço e considerando-se o atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos para os ciclos de medição de serviço validados pelo **BNB**.

7.2.2. Cada posto de trabalho será remunerado de acordo com o valor do respectivo perfil definido no Contrato.

7.2.2.1. Postos de trabalho que estiverem vagos serão pagos proporcionalmente à sua ocupação, ou seja, não serão pagos os períodos antes da alocação inicial de um profissional, tampouco períodos vagos entre a saída de um profissional e a entrada de um substituto.

## 7.3. Pagamento do Serviço de RESOLUÇÃO DE INCIDENTES

7.3.1. O pagamento desse serviço terá um valor fixo mensal, sempre de forma vinculada ao tamanho, em pontos de função, dos sistemas mantidos em produção pela **CONTRATADA** e aos níveis mínimos de serviço exigidos (**Anexo III - Níveis Mínimos de Serviço**).