



ANEXO II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇO

1. FINALIDADE

- 1.1. Este anexo disciplina a sistemática de solicitação, seleção, execução, entrega e aceite dos serviços no âmbito de regime de credenciamento, no qual múltiplas empresas previamente habilitadas poderão ser demandadas, sem exclusividade.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

- 2.1.1. A contratação dos serviços de DESENVOLVIMENTO considera um conjunto de postos de trabalho, de acordo com os perfis definidos, conforme descrito no quadro apresentado a seguir:

SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO	
Classificação	Perfil
APOIO AO DESENVOLVIMENTO	Arquiteto de Software
	Líder Técnico
	Designer UX Pleno
	Designer UX Sênior
	Analista de Negócio
DESENVOLVIMENTO	Desenvolvedor Júnior
	Desenvolvedor Pleno
	Desenvolvedor Sênior
	Cientista de Dados
	Engenheiro de Dados Pleno
	Engenheiro de Dados Sênior
	Analista de BI Pleno
	Analista de BI Sênior
	Engenheiro de IA Pleno
	Engenheiro de IA Sênior
	Engenheiro de Prompt Pleno
	Engenheiro de Prompt Sênior
	Analista de Machine Learning Pleno
	Analista de Machine Learning Sênior
TESTE	Analista de Testes Pleno
	Analista de Testes Sênior
REQUISITO	Analista de Requisitos Pleno
	Analista de Requisitos Sênior
	Consultor de Processo de Negócio

Quadro 1 - Postos de Trabalho para atendimento dos serviços de DESENVOLVIMENTO



- 2.1.2. A quantidade de postos de trabalho será definida por Ordem de Serviço, não havendo garantia de alocação contínua ou quantitativo mínima por credenciada.
- 2.1.3. Para execução dos serviços de RESOLUÇÃO DE INCIDENTES, deverão ser consideradas as seguintes quantidades de sistemas e o tamanho destes sistemas de calculados em Pontos de Função (PF):

SERVIÇO DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES	
SISTEMAS COM ATENDIMENTO DE INCIDENTES	
Quantidade de Sistemas	Tamanho em Pontos de Função
132	154.899

Quadro 2 - Baseline total para os serviços de RESOLUÇÃO DE INCIDENTES

- 2.2. No âmbito deste credenciamento:
- 2.2.1. Não há garantia de volume mínimo de demandas para o CONTRATADO;
- 2.2.2. A execução dos serviços ocorrerá mediante distribuição de demandas para as empresas previamente credenciadas;
- 2.2.3. A seleção do CONTRATADO poderá observar critério definido pelo Banco;
- 2.2.4. Cada Ordem de Serviço (OS) poderá ser direcionada a um CONTRATADO específica, sendo a metodologia de seleção definida pelo Banco.
- 2.3. A Ordem de Serviço (OS) será o mecanismo utilizado pelo BNB para formalização, acompanhamento e validação dos serviços a serem prestados pelo CONTRATADO.
- 2.3.1. Para o trâmite e a gestão da OS, o BNB disponibilizará, em seu ambiente computacional, ferramenta de software específica, doravante denominada FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 2.3.2. O BNB poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de tramitação e gestão da OS, respeitadas às premissas do Edital e mediante prévia comunicação ao CONTRATADO.
- 2.3.3. Os profissionais do CONTRATADO, devidamente cadastrados na FERRAMENTA DE CONTROLE, deverão manter sempre atualizados os registros referentes ao andamento dos trabalhos.
- 2.3.4. Antes da emissão da OS, o BNB poderá realizar processo de seleção entre credenciadas, inclusive por meio de manifestação de interesse ou aceite prévio.
- 2.4. Para executar e entregar de forma satisfatória as solicitações do BNB durante toda a vigência contratual, o CONTRATADO deverá:
- 2.4.1. manter time técnico quantitativa e qualitativamente adequado às necessidades de atendimento dos serviços, observando o disposto no **Anexo V - Qualificação dos Profissionais do Contratado**;
- 2.4.2. cumprir o Processo de Desenvolvimento Ágil de Software do BNB (**Anexo IV - Processo de Desenvolvimento Ágil de Software do BNB**), doravante Processo de Desenvolvimento Ágil de Software;



2.4.3. atender integralmente os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, conforme **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço**.

2.5. A CONTRATADA deverá observar os prazos máximos para atendimento dos eventos de movimentação de perfis, contados a partir da efetiva comunicação pelo BANCO, conforme estabelecido na tabela a seguir:

CÓDIGO	TIPOS DE EVENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESCRIÇÃO	PRAZO
1	Solicitação Inicial	Solicitação de postos de trabalho para criação de um novo time	35 (trinta e cinco) dias corridos, prorrogável a critério do BNB.
2	Acréscimo de Perfil	Solicitação de inclusão de um novo posto de trabalho num time já existente	35 (trinta e cinco) dias corridos, prorrogável a critério do BNB.
3	Substituição Contratada	Solicitação de substituição de um profissional alocado num perfil a pedido da Contratada	1 (um) dia corrido, não prorrogável.
4	Substituição BNB	Solicitação de substituição de um profissional alocado num perfil a pedido do BNB	35 (trinta e cinco) dias corridos, prorrogável a critério do BNB.
5	Ausência legal	Não ocupações com previsão legal (licença, férias etc.)	30 (trinta) dias corridos, não prorrogável.

Quadro 3 – Prazos para movimentação e alocação de perfis

- 2.5.1. As não ocupações com previsão legal, listadas no código 5 da tabela acima, deverão ser cadastradas as devidas ausências dos perfis, pois não estarão à disposição do BNB para prestação de serviço.
- 2.6. Os serviços devem ser iniciados depois de concluídos todos os entendimentos sobre o serviço solicitado e do respectivo aceite da OS pelo CONTRATADO.
- 2.7. O time técnico do CONTRATADO atuará no papéis definidos no **Anexo V - Qualificação dos Profissionais do Contratado**.
- 2.8. O papel de Product Owner (PO) será desempenhado por funcionários do BNB.
- 2.8.1. 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*.
- 2.9. Salvo com autorização do BNB, o CONTRATADO não poderá designar o mesmo profissional como membro de mais de um time técnico, nem o compartilhar com outras OSs que eventualmente possua com o BNB.
- 2.10. Os profissionais do CONTRATADO sempre deverão exercer suas atribuições sob a supervisão administrativa da CREDENCIADA.
- 2.10.1. O perfil Líder Técnico desempenhará a atividade de supervisão técnica na prestação de serviços realizada pelos postos de trabalho.
- 2.11. Caso o BNB identifique durante a execução dos serviços que determinado(s) profissional(ais) do CONTRATADO não atende(m) aos requisitos de qualificação do Edital, poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
- 2.11.1. notificar a não-conformidade identificada ao CONTRATADO, que terá prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para adoção das providências cabíveis;
- 2.11.2. solicitar a imediata substituição do(s) profissional(ais), conforme código 4 do quadro 3 do item 2.5 deste anexo.



- 2.12. 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 o CONTRATADO adaptar-se às mudanças no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos.
 - 2.12.1. Esse prazo começará a contar a partir do momento em que o CONTRATADO for comunicada pelo BNB a respeito das mudanças ocorridas.
- 2.13. Eventuais paralizações ou atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade do BNB e que sejam necessárias para o andamento do atendimento dos serviços permitirão ao CONTRATADO, caso deseje, endereçar questionamento ao BNB, a fim de que este informe se haverá ou não revisão dos prazos e custos dos serviços impactados.
- 2.14. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade de execução do serviço pelo CONTRATADO, o BNB poderá, a qualquer tempo, suspender ou cancelar a execução de OS.
 - 2.14.1. Em caso de suspensão, o tempo em que a OS permanecer suspensa não será considerado para efeito de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, de acordo com o **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço**.
 - 2.14.2. Em caso de cancelamento, o trabalho comprovadamente executado será remunerado, salvo quando motivado pela incapacidade do CONTRATADO de executar o serviço.
 - 2.14.3. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos serão apurados em todas as situações de cancelamento da OS.
- 2.15. O CONTRATADO 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.
- 2.16. O pagamento do serviço estará vinculado ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, segundo as regras constantes no **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço**.
- 2.17. Será vedada a subcontratação de qualquer parte da execução do Edital.

3. MEDIÇÃO DO TAMANHO FUNCIONAL DO SOFTWARE

- 3.1. Para fins de aferição do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, a medição do tamanho funcional do *software* desenvolvido será de responsabilidade do CONTRATADO, em conformidade com o **Anexo VII - Guia de Contratação em Pontos de Função**, **Anexo VIII - Guia de Contagem em Pontos de Função** e **Anexo IX - 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 em 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 ao CONTRATADO.
- 3.2. A realização dessa atividade de medição:
 - 3.2.1. Será feita por especialista do CONTRATADO 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 (NMS) exigidos.
- 3.3. Caberá ao time técnico do CONTRATADO, que estejam atendendo ao serviço, repassar as informações necessárias ao especialista em metrificação e ao funcionário do BNB que fará a validação da medição.
 - 3.3.1. As medições realizadas pelo CONTRATADO 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 ao CONTRATADO para os devidos ajustes.
 - 3.4.1. Divergências técnicas a respeito das contagens realizadas deverão ser sanadas diretamente entre o especialista do CONTRATADO e o BNB, cabendo ao BNB o posicionamento técnico final sobre o tema.
 - 3.4.2. Divergências quanto ao resultado da contagem em hipótese alguma autorizarão a CREDENCIADA 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 critério do Banco, os serviços poderão ser executados de forma presencial ou remota.
 - 4.1.2. A prestação desse serviço será:
 - 4.1.2.1. na forma de postos de trabalho;
 - 4.1.2.2. por meio de ciclos de medição de serviço;
 - 4.1.2.3. vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, consoante o **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço**.
 - 4.1.3. Em cada ciclo de medição de serviço, cuja duração será de 30 (trinta) dias corridos, o BNB poderá solicitar ao CONTRATADO a execução de:
 - 4.1.3.1. atividades de desenvolvimento e manutenções evolutivas;
 - 4.1.3.2. *tickets* de atendimento classificados como manutenção corretiva, serviços técnicos especializados e produção assistida.
 - 4.1.4. Em se tratando dos *tickets* de atendimento, o CONTRATADO prestará esse serviço para toda a lista de sistemas constantes da OS sob sua responsabilidade.
 - 4.1.4.1. O BNB fornecerá ao CONTRATADO a lista definitiva desses sistemas, que conterá:
 - 4.1.4.1.1. o tamanho em PF de cada sistema, o que servirá de base para o faturamento do serviço de RESOLUÇÃO DE INCIDENTES;



- 4.1.4.1.2. a informação se o sistema é crítico para o BNB ou está no caminho crítico do processamento noturno.
- 4.1.4.2. A execução desse serviço abrangerá não somente aos artefatos criados e/ou mantidos pelo CONTRATADO durante a execução da OS, mas todos os artefatos dos sistemas pertinentes à lista de sistemas constantes da OS.
- 4.1.5. Constarão na OS as informações necessárias à sua execução, dentre elas:
 - 4.1.5.1. a descrição sucinta do serviço contratado;
 - 4.1.5.2. o dimensionamento do time técnico do CONTRATADO, isto é, a quantidade e os perfis dos postos de trabalho solicitados;
 - 4.1.5.3. a necessidade de elaboração ou não do Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia (item 6 deste Anexo) pelo CONTRATADO.
- 4.1.6. 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, respeitado nesse último caso os limites máximos permitidos no Edital.
 - 4.1.6.1. Essa solicitação de aumento ou redução dos postos de trabalho da OS deverá ser atendida pelo CONTRATADO em até 30 (trinta) dias corridos.
- 4.1.7. A produtividade dos times técnicos do CONTRATADO alocados nesse serviço será calculada em concordância com o disposto no Anexo III - Nível Mínimo de Serviço.
- 4.1.8. Quando houver uma solicitação de alocação via OS, a não manifestação do CONTRATADO poderá resultar na redistribuição da demanda, por parte do BNB, para outra empresa credenciada, sem direito de contestação por parte da credenciada que não se manifestou quando da solicitação, também não cabendo reclamação ou cobrança de qualquer natureza.
- 4.1.9. Não existe exclusividade de perfis na alocação nem quantidade mínima pois a alocação se fará por demanda e cada CONTRATADO deverá ter sua capacidade própria para prover os profissionais quando for solicitada.
 - 4.1.9.1. Não há garantia, por parte do BNB, de um volume mínimo de alocação de profissionais do CONTRATADO, 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.
 - 4.1.9.2. Nesse sentido, não há obrigação, por parte do BNB, em proporcionar qualquer forma de indenização ao CONTRATADO caso o número total de postos solicitados não reflita a expectativa ou previsão do CONTRATADO.
- 4.1.10. Os serviços serão prestados preferencialmente nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário comercial das 08h30min às 17h30min. Fora desse horário preferencial, os serviços extraordinários serão prestados em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, sem ônus para a CONTRATANTE.



4.2. Execução do Serviço

4.2.1. Após criar a OS, o BNB a enviará para o CONTRATADO, que terá prazo máximo de 5 (cinco) dias 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, o CONTRATADO 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 pelo CONTRATADO, o BNB realizará as modificações e/ou complementações necessárias, reenviando a OS devidamente corrigida para o CONTRATADO.

4.2.1.2. Não havendo aceite da OS no prazo supracitado pelo CONTRATADO, a critério do BNB, a OS poderá ser solicitada a outro CONTRATADO, não cabendo reclamação, pagamentos de qualquer natureza ou reparação ao CONTRATADO que não cumpriu o prazo para aceitar a OS.

4.2.2. Após o aceite da Ordem de Serviço (OS), o CONTRATADO deverá, no prazo estabelecido no código 01 do Quadro 03 do item 2.5 deste Anexo, disponibilizar a equipe técnica a ser alocada nos perfis decorrentes da abertura da OS, bem como iniciar a execução dos serviços contratados.

4.2.2.1. O BNB poderá prorrogar o referido prazo, mediante solicitação do CONTRATADO, anterior ao fim do prazo e devidamente justificada.

4.2.2.2. O BNB avaliará se o time técnico disponibilizado pelo CONTRATADO atende à qualificação mínima exigida, nos termos do **Anexo V - Qualificação dos Profissionais do Contratado**.

4.2.2.2.1. O tempo consumido pelo BNB nessa avaliação não será considerado para efeito de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, exceto nos casos de não aprovação do técnico disponibilizado pelo CONTRATADO.

4.2.3. O início da execução dos serviços pela CONTRATADA ficará condicionado ao atendimento integral das seguintes condições:

4.2.3.1. Formação completa da equipe, em conformidade com o quantitativo de perfis solicitados pelo BANCO na respectiva Ordem de Serviço:

4.2.3.1.1. Para fins de início da prestação dos serviços, a condição de formação da equipe poderá ser considerada atendida mediante a constituição de, pelo menos, uma das composições mínimas de squad definidas na tabela a seguir:

Tipos de Squads	Líder Técnico	REQUISITO	DESENVOLVIMENTO	TESTE
1	Fábrica	Fábrica	Fábrica	Fábrica
2	Fábrica	Fábrica		
3	Fábrica	Fábrica	Fábrica	
4	Fábrica	Fábrica		Fábrica
5	Fábrica		Fábrica	
6	Fábrica		Fábrica	Fábrica
7	Fábrica			Fábrica



- 4.2.3.1.2. Independentemente da composição adotada, deverá ser obrigatoriamente assegurada a alocação de, no mínimo:
- 01 (um) profissional com perfil de Líder Técnico; e
 - 01 (um) profissional pertencente a, pelo menos, uma das seguintes classificações: **Requisitos**, **Desenvolvimento** ou **Testes**, conforme estabelecido no Quadro 01 do item 2.1.1 deste Anexo.
- 4.2.3.1.3. Os demais perfis pertencentes à classificação APOIO AO DESENVOLVIMENTO poderão ser demandados pelo BANCO, a qualquer tempo, como complementação aos perfis previamente solicitados na Ordem de Serviço.
- 4.2.3.2. após o aceite pelo BNB do time técnico disponibilizado pelo CONTRATADO, conforme item 4.2.2 deste Anexo.
- 4.2.4. A critério do BNB, o Líder do squad, o Arquiteto, o Analista de Negócio e o Designer (UX) poderão atuar em uma ou mais OS, à medida em que novos serviços forem solicitados pelo BNB.
- 4.2.4.1. Se o quantitativo de serviços contratados for diminuído, o BNB também poderá diminuir o quantitativo de Líderes dos squads, Arquitetos, Analistas de Negócio e Designers (UX) alocados nos serviços contratados.
- 4.2.4.2. Ocorrendo o desligamento de Líder do squad, Arquiteto, Analista de Negócio e/ou Designer (UX), os serviços que estiverem sob a responsabilidade dele(s) poderão ser redistribuídos entre os Líderes dos squads, Arquitetos, Analistas de Negócio ou Designers (UX) restantes.
- 4.2.5. Os artefatos de entrada necessários à execução desse serviço serão fornecidos pelo BNB.
- 4.2.5.1. A inexistência desses artefatos não desobriga o CONTRATADO 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 ao CONTRATADO 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 ticket para atendimento pelo time técnico do CONTRATADO;
- 4.2.6.2. O nível de complexidade será selecionado a critério do BNB e determinará o prazo máximo para conclusão do atendimento, contado em horas corridas, refletindo o tempo total necessário para execução da demanda. O prazo de conclusão deverá guardar consonância com o quadro a seguir:

Nível de Comple- xidade	Esforço máximo em horas corridas
1	2 horas
2	4 horas
3	8 horas
4	24 horas
5	48 horas
6	72 horas
7	96 horas
8	120 horas
9	144 horas
10	168 horas
11	192 horas
12	216 horas
13	240 horas
14	264 horas
15	288 horas
16	312 horas
17	336 horas

- 4.2.6.3. O prazo de atendimento terá início após o entendimento do objetivo, escopo e conteúdo do ticket, bem como após a autorização do BNB para início da execução.
- 4.2.6.3.1. Em caso de dúvidas quanto ao teor do serviço ou aos documentos de entrada, o CONTRATADO poderá devolver o ticket, explicitando as questões identificadas e sugerindo as complementações necessárias;
- 4.2.6.3.2. Confirmada a necessidade de complementação, o BNB realizará os ajustes solicitados. Caso não sejam aceitas as ponderações do CONTRATADO, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos;
- 4.2.6.3.3. O tempo consumido pelo BNB para realização das complementações não será contabilizado no prazo de atendimento do CONTRATADO, exceto quando a devolução decorrer de falha de avaliação por parte do CONTRATADO;
- 4.2.6.3.4. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente da concordância do CONTRATADO com os prazos definidos, ressalvadas hipóteses de reavaliação formalmente acordadas;
- 4.2.7. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade de execução do serviço pelo CONTRATADO, o BNB poderá suspender ou cancelar a execução de *tickets* de atendimento.



- 4.2.7.1. Em caso de suspensão, o período em que o ticket permanecer suspenso não será considerado para fins de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
 - 4.2.7.2. Em caso de cancelamento, o ticket será desconsiderado para fins de apuração dos NMS.
 - 4.2.8. O nível de complexidade poderá ser reavaliado a qualquer tempo, mediante acordo entre BNB e CONTRATADO.
 - 4.2.8.1. Eventuais alterações serão consideradas para fins de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
 - 4.2.9. Faz parte do escopo de toda Ordem de Serviço (OS) incorporar, ao longo de sua execução, todas as alterações decorrentes de outras manutenções ou evoluções realizadas pelo CONTRATADO nos componentes envolvidos, ainda que tais alterações não tenham sido originalmente demandadas na respectiva OS.
- 4.3. Entrega e Recebimento do Serviço
- 4.3.1. O CONTRATADO 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. O CONTRATADO deverá conectar-se à rede do BNB para efetivação das entregas, conforme regras dispostas no Edital.
 - 4.3.4. O recebimento do ciclo de medição de serviço formalmente entregue somente será confirmado pelo BNB quando todas as exigências dispostas nesta seção forem cumpridas pelo CONTRATADO.
- 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 pelo CONTRATADO.
 - 4.4.1.1. O BNB avaliará o ciclo de medição de serviço por meio da validação dos artefatos entregues pelo CONTRATADO, tendo como base as informações explícitas na OS, as recomendações do Processo de Desenvolvimento Ágil de *Software* e o disciplinamento contido nos Anexos do Edital, de forma a apurar os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.
 - 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 pelo CONTRATADO.



- 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 ao CONTRATADO 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 (NMS) exigidos, a data efetiva de conclusão da entrega será aquela em que a entrega tenha recebido a classificação "finalizada".
- 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 ao CONTRATADO, 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 o *ticket* alvo da alteração de escopo e formalizar um novo ticket; nesse caso, todos os artefatos em fase de desenvolvimento, produzidos ou concluídos serão entregues ao BNB, que os aproveitará no novo *ticket*;
 - 4.5.2.2. incluir a mudança no mesmo *ticket*; nesse caso, as estimativas devem ser atualizadas, de comum acordo, 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 dos Grupos;
 - 4.6.2.1.3. elaboração de scripts SQL ou programas para correção de informações das bases de dados dos sistemas dos Grupos;
 - 4.6.2.1.4. participação eventual de técnicos do CONTRATADO 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 dos Grupos;
 - 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 dos Grupos nos Ambientes do BNB;
 - 4.6.2.1.7. participação de técnicos do CONTRATADO 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*.



- 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. O serviço de resolução de incidentes tem como principais características a necessidade de intervenções tempestivas e/ou pontuais, de caráter corretivo ou preventivo, com vistas a manter os sistemas em operação dentro de parâmetros estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, considerando o alinhamento com as necessidades de negócio e estratégias de TI. É, portanto, um serviço contínuo no ambiente de produção cujo principal resultado é a manutenção da disponibilidade, estabilidade e desempenho do portfólio de sistemas do segmento de negócio deste contrato.
- 5.1.2. O CONTRATADO prestará esse serviço para todos os sistemas pertencentes à lista de sistemas sob sua responsabilidade.
 - 5.1.2.1. O BNB fornecerá ao CONTRATADO a lista definitiva desses sistemas, que conterà:
 - 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. O CONTRATADO deverá prover melhorias nesses sistemas, objetivando reduzir a quantidade de incidentes deles.
- 5.1.3. A execução desse serviço abrangerá não somente os artefatos criados e/ou mantidos pelo CONTRATADO 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 do CONTRATADO.
- 5.1.5. Caso a inclusão de um novo sistema, módulo ou componente de *software* implique alteração da *baseline* de tamanho em pontos de função dos sistemas da carteira do CONTRATADO, os valores desse serviço poderão ser atualizados em consonância com as regras estabelecidas neste Anexo.
- 5.1.6. Para atendimento desse serviço, o CONTRATADO deverá dimensionar, alocar e manter um time técnico, denominado TIME DE INCIDENTES, distinto daquele responsável pelo atendimento do serviço de DESENVOLVIMENTO (item 4 deste Anexo).



- 5.1.6.1. Caberá igualmente ao CONTRATADO definir qual parcela (quantitativo mínimo necessário de profissionais) de seu TIME de INCIDENTES será responsável pelo atendimento dos serviços de resolução dos incidentes para os sistemas em regime 24x7, conforme indicado no **Anexo VI - Distribuição de Sistemas**;
- 5.1.6.2. Os profissionais integrantes do TIME DE INCIDENTES do CONTRATADO, ainda que não sejam postos de trabalho, devem atender à qualificação mínima exigida no perfil Analista de Suporte a Sistemas de Informação do item 5.1 do **Anexo V - Qualificação dos Profissionais do Contratado**.
- 5.1.6.3. A CONTRATADA deverá alocar um Coordenador para o Time de Incidentes e este deverá atender à qualificação mínima do perfil Líder Técnico de Incidentes exigido no item 5.2 do **Anexo V - Qualificação dos Profissionais do Contratado**.
- 5.1.7. Horário padrão para tratamento de incidentes dar-se-á, principalmente, das 07h às 22h, de segunda a sexta-feira.
 - 5.1.7.1. O BNB poderá alterar, sem ônus e a qualquer tempo, o horário padrão (subitem 5.1.7) de atendimento do TIME DE INCIDENTES. Atualmente, este atendimento obedece ao horário da Central de Cliente interno do BNB.
- 5.1.8. O BNB poderá, quando a situação assim o exigir, solicitar a prestação desse serviço fora do horário padrão estipulado no item 5.1.7.
 - 5.1.8.1. 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 estipulado no item 5.1.7 deste Anexo.
- 5.1.9. Para os sistemas em regime 24x7, o tratamento de incidentes dar-se-á de modo ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
- 5.1.10. Para atendimento das atividades desenvolvidas pelo CONTRATADO no tratamento dos incidentes, seja no horário padrão ou fora dele, seja no regime 24x7, o TIME DE INCIDENTES deverá estar preferencialmente nas dependências do BNB.
 - 5.1.10.1. 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, o CONTRATADO deverá prover a infraestrutura computacional necessária e compatível com a *baseline* de segurança recomendada pelo BNB.
- 5.1.11. Independentemente do local, do horário ou de chamados eventuais para prestação do serviço de resolução de incidentes:
 - 5.1.11.1. O CONTRATADO deverá manter o número de profissionais para os serviços de resolução de incidentes em quantidade suficiente para cobrir todo o período em que for executado, observando a jornada de trabalho dos profissionais, os horários de atendimento do serviço e o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, em consonância com o indicado no **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço**;
 - 5.1.11.2. Em nenhuma hipótese haverá diferenciação ou acréscimos no preço pago pelo BNB;



- 5.1.11.3. O CONTRATADO deverá arcar com todos os custos incorridos nesse sentido, devendo os valores correspondentes compor o montante cotado para a prestação desse serviço.
- 5.1.12. O CONTRATADO deverá entregar ao BNB, após assinatura do Contrato, a lista de profissionais que deverão ser acionados em caso de incidentes a serem atendidos nos termos do item 5.1.8 e 5.1.9.
- 5.1.12.1. Para cada profissional deverá ser fornecido nome, CPF, RG e canais de comunicação com o referido profissional.
- 5.1.12.2. O CONTRATADO deverá manter essa lista atualizada durante a vigência do Contrato.
- 5.1.12.3. Esses profissionais poderão ser chamados a qualquer tempo ao BNB para resolução de incidentes nos sistemas em produção.
- 5.1.13. A criação de credenciais de acesso aos profissionais do time de incidente estará condicionada ao atendimento dos requisitos de qualificação do Edital.
- 5.1.14. Caso o BNB identifique durante a execução desse serviço que determinado(s) profissional(ais) do CONTRATADO não atende(m) aos requisitos de qualificação do Edital, poderá solicitar a substituição do(s) profissional(ais), cabendo ao CONTRATADO efetuar-la de forma imediata, cuidando para que não haja prejuízo para o atendimento dos incidentes.
- 5.1.15. A CONTRATADA será a 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.
- 5.1.16. O CONTRATADO deverá fornecer:
- 5.1.16.1. 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.
- 5.1.16.2. 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 o CONTRATADO 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 ao CONTRATADO 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 do CONTRATADO.



- 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, 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 da Infraestrutura de TI 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. O CONTRATADO deverá iniciar e resolver o incidente e a requisição de serviço ao grupo de incidentes de acordo com **Anexo III - Nível Mínimo 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 constitui obstáculo para o início do atendimento.
- 5.2.2.6. O fluxo de atendimento está detalhado no **Anexo XII - Processo de Tratamento de Incidentes** e no **Anexo XIII - Processo de Requisição de Serviços à Equipe de Incidentes**.

5.3. Entrega do Serviço

- 5.3.1. Após a execução de um *ticket* de atendimento, o CONTRATADO 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. O CONTRATADO deverá conectar-se à rede do BNB para efetivação das entregas, conforme regras dispostas no Edital.



- 5.3.3.1. Caso a conexão dedicada com o ambiente computacional do 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. Apuração do Serviço

- 5.4.1. Após a entrega do serviço pelo CONTRATADO, o BNB realizará a aferição da qualidade do mesmo por meio dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos no **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço** e com base no disciplinamento contido nos demais Anexos do Edital.

5.5. Alteração da *baseline* em pontos de função dos grupos de sistemas (Sistemas do Grupo 1, Sistemas do Grupo 2 e Sistemas do Grupo 3)

- 5.5.1. A *baseline* dos grupos de sistemas (Sistemas do Grupo 1, Sistemas do Grupo 2 e Sistemas do Grupo 3) em tamanho de pontos de função:

- 5.5.1.1. consiste na soma total em pontos de função de todos os sistemas constantes em cada grupo, conforme **Anexo VI - Distribuição de Sistemas**;

- 5.5.1.2. será usada como referência para determinação do valor mensal do serviço de RESOLUÇÃO DE INCIDENTES de cada um dos contratos;

- 5.5.1.3. poderá ser atualizada a cada 6 (seis) meses em função das inclusões ou exclusões em pontos de função dos sistemas nos referidos grupos de sistemas, tomando como linha de base os tamanhos constantes no Edital;

- 5.5.1.3.1. essa atualização da *baseline* dos grupos de sistemas 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 grupo de sistema sob responsabilidade do CONTRATADO.

- 5.5.2.1. Não caberá ao CONTRATADO rejeitar inclusão ou exclusão de sistema no seu grupo de sistemas.

- 5.5.3. A inclusão de um sistema em um grupo de sistemas deve obedecer às seguintes regras:

- 5.5.3.1. o tamanho de PF do sistema;

- 5.5.3.2. o BNB deve comunicar formalmente o CONTRATADO 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. o CONTRATADO terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da solicitação de inclusão do sistema, para prover o TIME DE INCIDENTES e iniciar o atendimento do serviço de RESOLUÇÃO DE INCIDENTE do sistema incluído, salvo se o sistema tiver sido desenvolvido pelo CONTRATADO, cujo atendimento deverá ocorrer imediatamente após a solicitação de inclusão do sistema no seu grupo de sistemas;

- 5.5.3.4. o início do atendimento ao sistema já caracteriza o início da apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) 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 grupo de sistemas deve obedecer às seguintes regras.
 - 5.5.4.1. O BNB deve comunicar formalmente o CONTRATADO o motivo da exclusão do sistema de um grupo de sistemas e o tamanho em PF desse sistema.
 - 5.5.4.2. Um sistema poderá ser excluído de um Grupo em função:
 - 5.5.4.2.1. da baixa qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATADO, caracterizada pelo não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) 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 grupo de sistemas após 30 (trinta) 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 XII - 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 XIII - Processo de Requisição de Serviços à Equipe 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 (NMS) exigidos, em conformidade com o **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço**.
- 7.1.2. O desconto total em virtude do não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos não poderá ser superior a 50% (cinquenta por cento) do valor do pagamento mensal referente aos serviços prestados.
- 7.1.3. No caso de cancelamento da OS, o CONTRATADO 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 pelo CONTRATADO ou não validados pelo BNB.
- 7.1.5. Até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, o BNB encaminhará ao CONTRATADO Relatório de Faturamento contemplando as informações relativas aos serviços concluídos por esta e aceitos pelo BNB até o último dia do mês da prestação do serviço.
- 7.1.6. O CONTRATADO atestará ao BNB o recebimento do Relatório de Faturamento.
- 7.1.7. O CONTRATADO analisará o referido Relatório de Faturamento. Havendo necessidade de ajustes e/ou esclarecimentos, o CONTRATADO poderá apresentar sua defesa no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a data de envio do referido Relatório pelo BNB.
 - 7.1.7.1. Em caso de defesa, o BNB analisará os pedidos e fundamentos apresentados pelo CONTRATADO e encaminhará ao CONTRATADO o Relatório de Faturamento definitivo, apontando os ajustes e/ou esclarecimentos cabíveis, em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento da referida defesa.
 - 7.1.7.2. A não apresentação de defesa, no prazo estipulado no item 7.1.7, implicará plena concordância do CONTRATADO com a integralidade das informações contidas no Relatório de Faturamento inicialmente enviado, tornando-o definitivo.
- 7.1.8. O BNB solicitará ao CONTRATADO a emissão da fatura em consonância com o Relatório de Faturamento definitivo.



- 7.1.9. O CONTRATADO 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.
- 7.1.10. 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 (NMS) 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.
- 7.2.3. Durante a execução da OS, quando for necessário aplicar desconto em virtude de não-ocupação de posto de trabalho, considerar-se-á inicialmente a relação entre a QUANTIDADE DE DIAS ÚTEIS ESPERADOS e a QUANTIDADE DE DIAS ÚTEIS REALIZADOS em determinado ciclo de medição de serviço.
 - 7.2.3.1. A QUANTIDADE DE DIAS ÚTEIS ESPERADOS para um posto de trabalho, num ciclo de medição de serviço, será a quantidade de dias úteis do referido ciclo de medição.
 - 7.2.3.2. A QUANTIDADE DE DIAS ÚTEIS REALIZADOS por um posto de trabalho, num ciclo de medição de serviço, será a quantidade de dias úteis de efetiva ocupação do posto de trabalho no referido ciclo de medição.
- 7.2.4. O percentual de desconto a ser aplicado por não-ocupação de posto de trabalho em um ciclo de medição de serviço será obtido pela fórmula a seguir:
 - 7.2.4.1. **percentual de desconto em virtude de não-ocupação de posto de trabalho** = $(\text{QUANTIDADE DE DIAS ÚTEIS ESPERADOS} - \text{QUANTIDADE DE DIAS ÚTEIS REALIZADOS}) / (\text{QUANTIDADE DE DIAS ÚTEIS ESPERADOS})$;
 - 7.2.4.2. exemplificando: um posto de trabalho que apresente uma ocupação efetiva de apenas 11 (onze) dias úteis, num ciclo de medição de serviço de 22 (vinte e dois) dias úteis, sofrerá um desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o seu valor de pagamento em virtude da não-ocupação.
- 7.2.5. Este percentual de desconto por não-ocupação de posto de trabalho num ciclo de medição de serviço será aplicado sem prejuízo de outros descontos decorrentes de eventual não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos no **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço**.

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 pelo CONTRATADO e aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.



8. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1. Os serviços realizados nas dependências do BNB ocorrerão no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV), localizado em Fortaleza-CE.
 - 8.1.1. A execução dos serviços nas instalações do BNB ocorrerá sempre em ambiente segregado, devendo o BNB fornecer a infraestrutura de hardware e software, bem como os demais recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados.
- 8.2. Para os serviços executados nas dependências do CONTRATADO, todos os custos decorrentes da alocação dos profissionais, hardware, software e materiais para prestação dos serviços, constituir-se-ão em ônus exclusivo do CONTRATADO, não sendo admitida, em nenhuma hipótese, o repasse destes custos para o BNB.
 - 8.2.1. Para os trabalhos na forma remota, o BNB deverá fornecer o desktop remoto virtual e as licenças de software, conforme descrito no **Anexo XI - Infraestrutura e Segurança**.
- 8.3. Caberá ao CONTRATADO a responsabilidade e o ônus financeiro pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços de suas instalações para as instalações do BNB, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse destes custos para o BNB.

9. GARANTIA E PROPRIEDADE DOS ARTEFATOS

- 9.1. O CONTRATADO garantirá os artefatos produzidos em decorrência da realização das atividades correspondentes aos serviços executados durante a vigência do Contrato.
- 9.2. A garantia permanecerá até o final do Contrato, mesmo após o “aceite” do artefato por parte do BNB.
- 9.3. A prestação da garantia se dará sem ônus para o BNB, sob a forma de correção do artefato produzido ou produção de novo artefato.
- 9.4. Todos os artefatos gerados em decorrência da prestação dos serviços contratados serão de propriedade exclusiva do BNB.

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATADO

- 10.1. Observar todas as obrigações constantes das especificações contidas no Contrato e seus anexos, não sendo admitida alegação posterior de desconhecimento.
- 10.2. Utilizar na prestação dos serviços profissionais que atenda às qualificações definidas pelo BNB no Contrato e seus anexos.
- 10.3. Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias adotadas pelo BNB, capacitando às suas expensas os profissionais alocados na execução dos serviços, de modo a garantir a qualificação necessária com vistas ao cumprimento dos prazos estabelecidos e à qualidade dos serviços.
- 10.4. Prover os treinamentos e as certificações necessárias para adequar os perfis e as qualificações de seus profissionais quando da ocorrência de mudanças nas configurações de *hardware* e/ou *software* do ambiente computacional do BNB.
- 10.5. Prover, durante todo o período de execução dos serviços, o apoio, suporte e acompanhamento técnico para todos os seus colaboradores que prestam serviços em seus postos de trabalhos nas tecnologias.



- 10.6. Gerenciar seus profissionais, exercendo supervisão técnica e administrativa durante toda a execução dos serviços prestados ao BNB.
- 10.7. Adequar seu ambiente computacional, adaptando-se às mudanças de configurações de *hardware* e/ou *software* da infraestrutura tecnológica do BNB, mantendo a total compatibilidade entre o seu ambiente computacional e o do BNB.
- 10.8. Substituir, sempre que solicitado pelo BNB, qualquer colaborador seu cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências do BNB.
- 10.9. Assumir a responsabilidade e o ônus financeiro pelo deslocamento dos profissionais de suas instalações para as instalações do BNB, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.
- 10.10. Fornecer informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados e sobre seus profissionais, em no máximo 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação feita pelo BNB.
- 10.11. Garantir a qualidade do *software* em suas características operacionais, manutenibilidade e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o *software* produzido seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de *hardware* e que seja seguro.
- 10.12. Obedecer a todas as normas, padrões, processos, procedimentos e metodologia de desenvolvimento de sistemas do BNB, orientando sua equipe técnica quanto às devidas utilizações.
- 10.13. Reportar ao BNB, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades.
- 10.14. Tornar disponível, a qualquer tempo, caso o BNB julgue necessário, suas dependências e seu ambiente de *hardware* e *software* para que sejam efetuadas análises e auditorias de segurança e conformidade com o exigido no Contrato.
- 10.15. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os profissionais envolvidos na prestação dos serviços durante a execução do Contrato, ainda que acontecido nas dependências do BNB.
- 10.16. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 10.17. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais que forem acidentados ou acometidos de mal súbito.
- 10.18. Após a realização dos serviços, devolver e eliminar de suas bases de dados, se for o caso, toda e qualquer informação ou documentos porventura encaminhados pelo BNB para auxiliar na realização dos serviços.

11. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATANTE

- 11.1. Observar as obrigações constantes do Contrato e de seus anexos.
- 11.2. Alocar colaboradores para efetuar a verificação de aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues pelo CONTRATADO.



- 11.3. Alocar colaboradores para prestar informações sobre os processos e serviços desenvolvidos nas unidades organizacionais da Superintendência de Tecnologia da Informação do BNB, com o intuito de fornecer subsídios para a prestação dos serviços pelo CONTRATADO.
- 11.4. Fornecer os requisitos de arquitetura tecnológica e demais padrões adotados pela Superintendência de Tecnologia da Informação do BNB que deverão ser observados pelo CONTRATADO na prestação dos serviços.
- 11.5. Tornar disponível para o CONTRATADO os recursos de *hardware* e *software* necessários à prestação dos serviços, quando executados nas dependências do BNB.
- 11.6. Permitir, quando necessário, acesso dos profissionais do CONTRATADO às suas dependências, equipamentos, *software* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados.
- 11.7. Comunicar, formalmente, ao CONTRATADO quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- 11.8. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO, considerando os serviços prestados e efetivamente “aceitos” pelo BNB.
- 11.9. Comunicar ao CONTRATADO sempre que ocorrer mudanças na metodologia de desenvolvimento e manutenção de *software* ou plataforma computacional do BNB, acarretando impactos nos serviços solicitados.

12. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. O “Período de Transição” compreende a etapa em que serão realizadas as atividades de encerramento do Contrato.
 - 12.1.1. O “Período de Transição” corresponde aos últimos 3 (três) meses de vigência do Contrato;
 - 12.1.2. Por ocasião do encerramento da execução contratual, estão previstas as seguintes atividades:
 - 12.1.2.1. conclusão dos serviços iniciados, fase em que o BNB não encaminhará ao CONTRATADO demanda de serviços cujo prazo de execução seja superior à vigência do Contrato;
 - 12.1.2.2. transferência de artefatos construídos (ou em construção, nos casos de extrapolação do prazo do Contrato) para o BNB e/ou para o novo provedor de serviços;
 - 12.1.2.3. transferência para o BNB e/ou para o novo provedor de serviços das informações relacionadas com a execução dos serviços durante a vigência do Contrato;
 - 12.1.2.4. transferência de conhecimento e tecnologia dos artefatos construídos (ou em construção, nos casos de extrapolação do prazo do Contrato);
 - 12.1.2.5. repasse de conhecimentos e assistência na execução de atividades para o BNB e/ou para o novo provedor de serviços.
 - 12.1.3. Haverá remuneração ao CONTRATADO durante esta fase, referente aos serviços efetivamente executados, aceitos e com a transferência de conhecimento e de tecnologia realizada, se for o caso.



- 12.1.4. Durante a realização desta fase, está prevista a aplicação dos acordos de níveis mínimos de serviços, de acordo com o estabelecido no **Anexo III - Nível Mínimo de Serviço**.

13. OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

- 13.1. É vedada a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização do BNB.