



ANEXO III

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

1. FINALIDADE

- 1.1. Estabelecer as condições e o Nível Mínimo de Serviço (NMS) a serem cumpridos pelo CONTRATADO quando da prestação dos serviços que forem solicitados pelo BNB durante a vigência contratual.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. O NMS permitirá ao BNB adequar a remuneração do CONTRATADO ao nível de atendimento das metas preestabelecidas, mediante ajustes decorrentes da aplicação de redutores por ocasião do pagamento dos serviços.
- 2.2. O BNB verificará o cumprimento do NMS por meio da apuração dos respectivos indicadores.
- 2.3. Os indicadores de NMS:
- 2.3.1. São critérios objetivos e mensuráveis com a finalidade de aferir e avaliar a prestação dos serviços contratados;
- 2.3.2. Estão baseados na qualidade do *software* e demais entregáveis, na aderência à MDS (Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas) do BNB e no cumprimento dos prazos estabelecidos.
- 2.4. Ao longo de toda execução contratual, em se tratando do serviço de **DESENVOLVIMENTO**, a alocação de novo time, após o Período de Implantação, eventuais descontos apurados, por não alcance de NMS, nos dois primeiros ciclos de medições, não serão aplicados ao pagamento do CONTRATADO.
- 2.5. A aplicação dos ajustes decorrentes dos indicadores de NMS não isenta o CONTRATADO de eventuais penalidades, caso a situação assim requeira.

3. INDICADORES DE EQUIPE

- 3.1. Índice de Disponibilidade da Equipe (IDE)
- 3.1.1. Este indicador poderá ser aplicado a todos tipo de squad, conforme item 4.2.3.1.1 do Anexo II.
- 3.1.2. O IDE mede a quantidade de dias de não ocupação dos postos de trabalho solicitados pelo Banco.
- 3.1.3. Para efeito de aferição do IDE, serão consideradas como não ocupação as seguintes ocorrências:

Ocorrência	Apuração do IDE
Posto de trabalho <u>solicitado inicialmente</u> na Ordem de Serviço e efetivamente não ocupado no prazo estabelecido no código 01 do Quadro 03 do item 2.5 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviço.	A partir do primeiro dia útil após o encerramento do referido prazo.



Posto de trabalho <u>acrescido</u> na Ordem de Serviço e efetivamente não ocupado no respectivo prazo estabelecido no código 02 do Quadro 03 do item 2.5 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviço.	A partir do primeiro dia útil após o encerramento do referido prazo.
Posto de trabalho que se torne efetivamente não ocupado em razão de <u>movimentação a pedido da CONTRATADA</u> com o prazo estabelecido no código 03 do Quadro 03 do item 2.5 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviço.	A partir do primeiro dia útil após o encerramento do referido prazo.
Posto de trabalho que se torne efetivamente não ocupado em razão de <u>movimentação a pedido do BNB</u> com o prazo estabelecido no código 04 do Quadro 03 do item 2.5 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviço.	A partir do primeiro dia útil após o encerramento do referido prazo.
<u>Posto de Trabalho com ausência legal</u> com o prazo estabelecido no código 05 do Quadro 03 do item 2.5 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviço.	A partir do primeiro dia útil após o encerramento do referido prazo.

3.1.4. Será aplicado o redutor de 0,05% (cinco centésimo por cento), por dia corrido de não ocupação, por ocorrência, sobre o valor total da fatura mensal, do CONTRATADO, relativa ao serviço de DESENVOLVIMENTO.

3.1.4.1. Esse redutor será a soma dos redutores de IDE apurados para cada time técnico do CONTRATADO que prestou o serviço de DESENVOLVIMENTO.

4. INDICADORES DE ATENDIMENTO

4.1. Índice de Produtividade do Time (IPT)

- 4.1.1. Este indicador poderá ser aplicado a todos tipo de squad, conforme item 4.2.3.1.1 do Anexo II.
- 4.1.2. A composição do Time poderá contemplar um ou mais squads, conforme diretrizes e necessidades definidas pelo BNB ao longo da execução contratual.
- 4.1.3. O IPT corresponde à medição do total de Pontos de Função (PF) realizados dentro de um ciclo de medição, em função do total de pontos de função esperados.
- 4.1.4. O Total de Pontos de Função Realizados (PFR) será composto pelo somatório dos pontos de função das manutenções novas e evolutivas, bem como o esforço dedicado para conclusão dos tickets de atendimento, entregues pelo time técnico do CONTRATADO e validadas pela equipe do BNB.
- 4.1.5. O Total de Pontos de Função Esperados (PFE) será calculado em função do percentual de contribuição e da quantidade dos perfis definidos na Ordem de Serviço.
- 4.1.6. A quantidade dos perfis será apurada no início do ciclo de medição.



- 4.1.7. Também serão utilizados no cálculo do indicador, os dias corridos do ciclo de medição, que correspondem aos dias de expediente no Centro Administrativo Getúlio Vargas (CAPGV) – Sede do Banco do Nordeste, nos quais o time do CONTRATADO poderá exercer a prestação do serviço.
- 4.1.8. Para fins do cálculo da produtividade, serão considerados os processos elementares que foram criados, alterados ou excluídos no ciclo de medição, conforme definição no **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.**
- 4.1.9. Quaisquer ausências, incluindo aquelas com previsão legal, não impactam nas quantidades de postos de cada perfil considerados no cálculo do Total de Pontos de Função Esperados.
- 4.1.10. O redutor será calculado com base na fórmula descrita a seguir:

$$\text{IPT} = \frac{\text{PFR (Total de Pontos de Função Realizados)}}{\text{PFE (Total de Pontos de Função Esperados)}}$$

Onde:

PFR corresponde ao total de PF's entregues pelo CONTRATADO e validados pelo BNB;

PFE corresponde ao total de PF's esperados, resultante do somatório dos produtos do percentual do perfil técnico pelo número de técnicos solicitados e pelos dias corridos do mês no ciclo de medição, a saber:

$$\text{PFE} = \text{DM} \times ((\text{REQ_SOL} \times 0,30) + (\text{DEV_SOL} \times 0,50) + (\text{TES_SOL} \times 0,20))$$

REQ_SOL corresponde a quantidade de perfis solicitados da classificação de REQUISITO (Quadro 1 do Item 2.1 do Anexo II);

DEV_SOL corresponde a quantidade de perfis solicitados da classificação de DESENVOLVIMENTO (Quadro 1 do Item 2.1 do Anexo II);

TES_SOL corresponde a quantidade de perfis solicitados da classificação de TESTE (Quadro 1 do Item 2.1 do Anexo II);

DM corresponde aos dias corridos do mês do ciclo de medição.

- 4.1.11. Em função da definição do subitem 4.1.6 deste Anexo, o valor do IPT será apurado da seguinte forma:
- 4.1.11.1. Para o primeiro ciclo de medição será considerado o valor do próprio ciclo;
- 4.1.11.2. Para o segundo ciclo de medição será considerada a média dos dois últimos ciclos;
- 4.1.11.3. A partir do terceiro ciclo de medição será considerada a média móvel dos três últimos ciclos



4.1.12. Serão aplicados percentuais de redução conforme a tabela a seguir:

IPT	
IPT Apurado	% de Redução
>= 100 %	0%
>= 90% e < 100 %	2%
>= 80% e < 90%	4%
>= 70% e < 80%	6%
< 70%	8%

4.1.13. O redutor será aplicado sobre o valor total da fatura mensal relativa ao serviço de DESENVOLVIMENTO;

4.1.13.1. Esse redutor será a soma dos redutores de IPT apurados para cada time técnico do CONTRATADO que prestou o serviço de DESENVOLVIMENTO.

4.1.14. Excepcionalmente e de forma pontual, a partir de solicitação do CONTRATADO, o PFE de um time poderá ser revisto e um novo valor definido;

4.1.15. O CONTRATADO poderá requerer a redução do PFE durante a execução da Ordem de Serviço, informando um novo valor e sua justificativa técnica, cabendo ao BNB a respectiva análise e acatamento ou não do pedido.

4.2. Índice de Variação da Qualidade do Sistema (IVQS):

4.2.1. Este indicador somente será aplicado aos Tipos de squad 01, 03, 05 e 06, conforme item 4.2.3.1.1 do Anexo II.

4.2.2. O IVQS corresponde à medição realizada em cada Ordem de Serviço, da variação da qualidade do código e do modelo de dados entregues no ciclo de medição, de acordo com os valores definidos na ferramenta de validação do BNB;

4.2.3. No caso de uma Ordem de Serviço com mais de um sistema, na apuração do índice será considerado o sistema com maior IVQS;

4.2.4. Para fins de cálculo do redutor, após a finalização do ciclo de medição, será verificada a IVQS das entregas de desenvolvimento, conforme a fórmula e tabela de descontos descritas a seguir:

4.2.4.1. **Valor Esperado:** $IVQS \leq 0$;

4.2.4.2. **Fórmula:**

$$IVQS = VQS_1 \text{ se } LQS = 0 \text{ ou}$$

$$IVQS = (VQS_1 - LQS) / LQS$$

Onde: **VQS₁**: Variação atual da Qualidade do Sistema resultante do ciclo de medição;

LQS: Linha de base da qualidade do código e/ou modelo de dados, que corresponde ao valor inicial que será estabelecido para o sistema quando da abertura da Ordem de Serviço, e posteriormente, poderá ser atualizada, a cada ciclo de medição, assumindo o valor de VQS₁, quando este último for menor que LQS atual;



IVQS	Redutor (%)
<= 0%	0%
> 0% e <=5%	2%
> 5% e <= 10%	4%
> 10% e <= 15%	6%
> 15%	8%

4.2.5. O redutor será aplicado sobre a fatura mensal relativa ao serviço de DESENVOLVIMENTO.

4.3. Índice de Densidade de Defeitos (IDD)

4.3.1. Este indicador poderá ser aplicado a todos tipo de squad, conforme item 4.2.3.1.1 do Anexo II.

4.3.2. O IDD corresponde à medição, realizada em cada Ordem de Serviço, da quantidade de defeitos apurados e não corrigidos pertinentes às entregas realizadas dentro de um ciclo de medição;

4.3.3. Cada entrega realizada dentro do ciclo de medição, será submetida ao fluxo de validação dos produtos gerados, conforme a MDS do BNB, sendo registrado um defeito para cada ocorrência verificada;

4.3.4. Após a finalização do ciclo de medição, será aplicado o redutor de 0,01% (um centésimo por cento) por cada defeito apurado e não corrigido;

4.3.4.1. A incidência do indicador deixará de ser aplicada apenas no ciclo de medição em que for comprovada a correção do defeito, condicionada à respectiva validação formal pelo BNB;

4.3.5. O redutor será aplicado sobre o valor total da fatura mensal, do CONTRATADO, relativa ao serviço de DESENVOLVIMENTO.

4.3.5.1. Esse redutor será a soma dos redutores de IDD apurados para cada time técnico do CONTRATATADO que prestou o serviço de DESENVOLVIMENTO.

4.4. Índice de Satisfação do *Product Owner* (ISPO)

4.4.1. Este indicador somente será aplicado ao Tipo de squad 01, conforme item 4.2.3.1.1 do Anexo II.

4.4.2. O Índice de Satisfação do *Product Owner* (ISPO), definido na MDS do BNB, corresponde à medição do Indicador de Satisfação do *Product Owner* (PO) sobre o ciclo de medição.

4.4.2.1. Questionário de Avaliação do Ciclo de Entregas e Colaboração:

- Q1) **Cadência e Previsibilidade:** As entregas ocorreram com uma **cadência previsível e previamente acordada com o PO** (ex.: ciclos de 1 a 4 semanas), permitindo acompanhamento adequado por parte do PO.
- Q2) **Antecedência para Validação:** As entregas foram disponibilizadas em ambiente pré-definido com **antecedência suficiente** para que o PO



realizasse testes e validações (etapa Validação do PO) antes da entrega formal do ciclo.

- Q3) **Alinhamento de Prioridades:** As entregas respeitaram a **priorização previamente acordada** com o PO para o ciclo avaliado.
- Q4) **Qualidade das Entregas:** As entregas validadas pelo PO (etapa Validação do PO) apresentaram **qualidade adequada**, com baixo volume de defeitos relevantes (defeitos que não impedem o uso da funcionalidade) ou necessidade significativa de retrabalho.
- Q5) **Comunicação e Colaboração:** Houve **comunicação contínua, clara e eficiente** entre o time técnico e o PO para reportar impedimentos, esclarecimento de dúvidas, alinhamentos e feedbacks ao longo do ciclo.
- Q6) Feedback aberto para melhoria contínua.

4.4.2.2. Escala de Avaliação (para perguntas fechadas):

Opção	Significado
5	Totalmente de acordo
4	De acordo
3	Parcialmente de acordo
2	Discordo
1	Discordo totalmente
N/A	Não se aplica ao ciclo avaliado

4.4.2.3. O cálculo do referido Índice de Satisfação, ao final de cada ciclo de medição, constante do referido formulário, obedece à fórmula a seguir:

$$\text{Indicador de Satisfação} = \frac{Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5}{\text{Quantidade Questões Avaliadas}}$$

onde:

- Q corresponde às questões do item 4.4.1.1 deste anexo;
- Quantidade de Questões Avaliadas corresponde ao número de questões respondidas com opção diferente de N/A, conforme item 4.4.1.2 deste anexo.

4.4.3. Nas situações em que as entregas necessitem ser validadas por áreas de negócios diferentes, o questionário será submetido aos vários gestores envolvidos.

4.4.3.1. Nesses casos, após o cálculo individual do Indicador de Satisfação de cada questionário preenchido, o valor final do ISPO corresponderá à média dos Indicadores de Satisfação de todos os questionários aplicados em um ciclo de medição.

4.4.4. Ao ISPO apurado no ciclo de medição, serão aplicados valores de redução, conforme a tabela abaixo:



ISPO Apurado	% de Redução
> = 80%	0%
>= 70% e < 80%	1%
>= 60% e < 70%	2%
>= 50% e < 60%	3%
< 50 %	4%

4.4.5. O redutor será aplicado sobre o valor total da fatura mensal, do CONTRATADO, relativa ao serviço de DESENVOLVIMENTO.

4.4.5.1. Esse redutor será a soma dos redutores de ISPO apurados para cada time técnico do CONTRATADO que prestou o serviço de DESENVOLVIMENTO.

4.5. Índice de Conclusão de Atendimento da Atividade (ICAA):

4.5.1. Este indicador poderá ser aplicado a todos tipo de squad, conforme item 4.2.3.1.1 do Anexo II.

4.5.2. O ICAA corresponde à medição do atraso verificado na resolução do atendimento de uma atividade;

4.5.3. O prazo máximo para resolução das atividades se inicia a partir da liberação da atividade pelo BNB e considera:

4.5.3.1. A apuração do atraso em horas corridas;

4.5.4. Para efeito de cálculo do redutor, após a finalização do ciclo de medição, serão contabilizadas as horas das ocorrências com atraso na conclusão do atendimento, conforme descrito a seguir:

4.5.4.1. **Valor Esperado:** Nenhum atraso ou ICAA <= 0;

4.5.4.2. **Fórmula:**

1. ICAA = (Duração do Serviço – Prazo Máximo para Resolução);

4.5.4.3. O não atendimento dos prazos máximos implicará na aplicação do redutor de 0,05% a cada hora corrida de atraso;

4.5.5. O tempo despendido pelo BNB para retificações no *ticket* de atendimento, devolvida pelo CONTRATADO em razão de inadequações, será deduzido do cálculo, desde que os motivos da devolução pelo CONTRATADO sejam de natureza técnica ou contratual, considerados procedentes;

4.5.6. O redutor será aplicado sobre o valor total da fatura mensal relativa ao serviço de DESENVOLVIMENTO, limitando-se a 10% (dez por cento) do referido valor total;

4.5.6.1. Esse redutor será a soma dos redutores de ICAA apurados para cada time técnico do CONTRATADO que prestou o serviço de DESENVOLVIMENTO.

4.6. Índice de Defeito de Software (IDS)

4.6.1. Este indicador somente será aplicado aos Tipos de squad 01, 03, 05 e 06, conforme item 4.2.3.1.1 do Anexo II.



- 4.6.2. O IDS corresponde à medição realizada da variação da quantidade de incidentes de sistemas.
- 4.6.3. No caso de uma Ordem de Serviço com mais de um sistema, na apuração do índice será considerado o sistema com maior IDS.
- 4.6.4. O CONTRATADO receberá a relação de sistemas sob sua responsabilidade, devendo assegurar a manutenção ou a redução da média móvel semestral de incidentes para cada sistema.
- 4.6.4.1. Durante o Período de Implantação, conforme disposto no Anexo X, a apuração será com base na média mensal dos meses correntes desse período.
- 4.6.4.2. No primeiro ciclo de medição, será considerada a média mensal de incidentes apurada com base nos 3 (três) primeiros meses do Período de Implantação, conforme disposto no Anexo X.
- 4.6.4.3. No segundo ciclo de medição, será considerada a média mensal de incidentes apurada com base nos 4 (quatro) primeiros meses do Período de Implantação, conforme disposto no Anexo X.
- 4.6.4.4. No terceiro ciclo de medição, será considerada a média mensal de incidentes apurada com base nos 5 (cinco) primeiros meses do Período de Implantação, conforme disposto no Anexo X.
- 4.6.4.5. A partir do quarto ciclo de medição, será considerada a média móvel dos últimos 6 (seis) meses da quantidade de incidentes (média semestral), conforme disposto no Anexo X.
- 4.6.5. Para fins de cálculo do redutor, após a finalização do ciclo de medição, será contabilizada a quantidade atual de incidentes da torre de negócio.

4.6.5.1. **Valor Esperado:** IDS <= 0%.

4.6.5.2. **Fórmula:**

$$\text{IDS} = \frac{(\text{M2} - \text{M1}) \times 100}{\text{M1}}$$

Onde:

M1 = média móvel mensal de incidentes, calculada com base nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores ao término do período de medição anterior;

M2 = média móvel mensal de incidentes, calculada com base no período considerado em M1 acrescido do período de referência (atual), totalizando 7 (sete) meses.

O valor esperado é negativo porquanto deve resultar na redução da quantidade de incidentes.

Não devem ser não considerados os incidentes cuja origem tenha sido comprovadamente ocasionada pelo BNB.



4.6.5.3. De acordo com o valor encontrado serão aplicados os percentuais da tabela a seguir:

Faixa	IDS Apurado	% de Redução
1	IDS <= 0%	0%
2	0% < IDS <= 2%	1%
3	2% < IDS <= 5%	2%
4	5% < IDS <= 10%	5%
5	IDS >10%	10%

4.6.6. O redutor será aplicado sobre a fatura mensal relativa ao serviço de DESENVOLVIMENTO.

5. INDICADORES DE ATENDIMENTO DE INCIDENTES

Adiante constam informações que serão aplicadas nos *tickets* de atendimento classificados como resolução de incidentes (incidente ou a requisição de serviços ao grupo de incidentes).

O CONTRATADO deverá obedecer aos prazos máximos para restabelecimento do funcionamento dos aplicativos em produção, conforme descrito nas tabelas a seguir:

INCIDENTES	
Nível de Severidade	Prazo Máximo de Resolução
1 - Alta	2 horas corridas
2 - Média	3 horas úteis
3 - Baixa	5 horas úteis

REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS AO GRUPO DE INCIDENTES	
Nível de Severidade	Prazo Máximo de Resolução
1 - Alta	3 horas corridas
2 - Média	5 horas úteis
3 - Baixa	12 horas úteis

A categorização dos incidentes e requisições de serviços entre alta, média e baixa serão realizadas em consonância com as orientações repassadas pelo BNB.

Para os sistemas em regime 24x7, as requisições de serviços e os incidentes serão sempre categorizados com nível de severidade alta.

O prazo máximo para resolução dos incidentes e atendimento às requisições de serviços classificados como severidade média ou baixa iniciam-se a partir da abertura do chamado.

O tempo despendido pelo BNB para retificações no ticket de atendimento ou resoluções de pendências técnicas do BNB será deduzido do cálculo, desde que os motivos sejam considerados pelo BNB de natureza técnica ou contratual.

5.1. Índice de Incidentes Concluídos no Prazo (IICP)

5.1.1. O IICP corresponde à medição do atraso verificado na resolução de um incidente.

5.1.2. Para fins de cálculo do redutor, após a finalização do ciclo de medição, será contabilizada a quantidade de incidentes cujo atendimento foi concluído após o prazo máximo de resolução, conforme descrito a seguir:



5.1.2.1. **Valor Esperado:** Nenhum atraso ou IICP \leq 0.

5.1.2.2. **Fórmula:**

- **IICP = Duração do Serviço – Prazo Máximo de Resolução**

5.1.2.3. De acordo com o valor encontrado, serão aplicados os percentuais da tabela a seguir:

Nível de Severidade	% de Redução
1 - Alta	0,40 % sobre o faturamento mensal (incidentes) a cada hora de atraso
2 - Média	0,30 % sobre o faturamento mensal (incidentes) a cada hora de atraso
3 -Baixa	0,20 % sobre o faturamento mensal (incidentes) a cada hora de atraso

5.1.2.4. No cálculo da penalidade, devem ser observados:

5.1.2.4.1. O atraso dos incidentes classificados como severidade média ou baixa serão considerados em horas úteis;

5.1.2.4.2. Para os incidentes de severidade alta, os atrasos serão considerados horas corridas.

5.1.3. O redutor será aplicado sobre a fatura mensal relativa ao atendimento do serviço de RESOLUÇÃO DE INCIDENTES.