

1. FINALIDADE

Este anexo disciplina a sistemática de solicitação, execução, entrega, recebimento e validação dos serviços contratados.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. Os serviços serão solicitados à CONTRATADA sob demanda, conforme a necessidade do BNB, podendo variar, em termos quantitativos, ao longo do contrato, em decorrência das demandas oriundas das áreas de negócio do Banco. A CONTRATADA, ciente disso, deverá ajustar-se a essas variações.

2.2. Os serviços objeto desta contratação subdividem-se em dois grupos, abaixo descritos:

GRUPO 1 – DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE	
Serviço	Métrica
Participar do Pré-game	Ponto de Função (PF)
Construir Software	Ponto de Função (PF)

Tabela 1 - Descrição e métrica dos serviços de Desenvolvimento de Software

GRUPO 2 – SUPORTE OPERACIONAL	
Serviço	Métrica
Manutenções corretivas, serviços técnicos especializados, produção assistida ou resolução de incidentes de sistemas em produção	Ponto de Função (PF)

Tabela 2 - Descrição e métrica dos serviços de Suporte Operacional

2.3. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA, para executar e entregar adequadamente às solicitações do BNB, mantendo os níveis de qualidade esperados, deverá:

2.3.1. Cumprir a Metodologia de Desenvolvimento de Software Ágil do BNB (MDS Ágil BNB), que se encontra publicada na intranet do Banco. Essa metodologia, fundamentada em práticas e princípios ágeis oriundos de métodos como *XP-eXtreme Programming*, *Lean Software* e *Scrum*, estabelece o conjunto de elementos (atividades, papéis, artefatos, dentre outros) a serem utilizados durante a prestação dos serviços contratados;

2.3.2. Manter equipe técnica qualificada, segundo a necessidade de atendimento do serviço e o Anexo de Perfil dos Profissionais da Contratada.

2.3.2.1. A CONTRATADA não poderá, salvo com autorização do BNB, designar o mesmo profissional como membro de mais de uma equipe técnica, nem compartilhá-lo com outros contratos que eventualmente possua com o BNB.

2.3.3. Atender integralmente os Níveis Mínimos de Serviço Ágil (NMS), de acordo com as regras estabelecidas no Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil.

2.4. Para utilização da métrica Ponto de Função (PF), as regras sobre medição funcional e não funcional de sistemas constarão, principalmente, na MDS Ágil BNB, no Anexo de Contratação em Ponto de Função e no Guia de Contagem em Pontos de Função, sendo esses documentos os meios de apropriação, esclarecimento e exemplificação dessas regras de medição.

- 2.5. As ferramentas, o ambiente computacional e a MDS Ágil BNB poderão ser revisadas pelo BNB a qualquer tempo durante a execução contratual, devendo a CONTRATADA adaptar-se às mudanças no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
- 2.5.1. Esse prazo começará a contar a partir do momento em que a CONTRATADA for comunicada pelo BNB a respeito das mudanças ocorridas.
- 2.5.2. Para determinados serviços que estejam em andamento no momento da comunicação formal, o BNB, em razão dos impactos e riscos envolvidos, poderá, se entender oportuno, decidir pela não adoção das mudanças supracitadas.
- 2.6. Devem ser imediatamente comunicados pela CONTRATADA ao BNB quaisquer problemas que venham a comprometer, parcial ou integralmente, o bom andamento dos serviços ou o alcance do NMS acordado.
- 2.7. Para efeitos da contratação desses serviços, o horário comercial dar-se-á de segunda a sexta-feira, no horário das 08h30min às 17h30min.
- 2.7.1. O BNB poderá, quando a situação assim o exigir, solicitar a prestação dos serviços fora do horário comercial. 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.
- 2.8. O horário para tratamento dos serviços de Suporte Operacional classificados como resolução de incidentes será, principalmente, de segunda a sexta-feira, das 07h às 22h, devendo a equipe técnica da CONTRATADA estar no BNB.
- 2.8.1. Incidentes ocorridos fora desse horário, principalmente aqueles que impactam no processamento noturno, embora a CONTRATADA não tenha a obrigação de estar no BNB, deverão ser resolvidos de forma a atender o NMS (Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil).
- 2.9. Independentemente do local, do horário ou de chamados eventuais para prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação ou acréscimos no preço pago pelo BNB, cabendo, portanto, à CONTRATADA arcar com todos os custos incorridos na prestação desses serviços.

3. SERVIÇOS

- 3.1. Para a execução deste contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o BNB como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.
- 3.2. A Ordem de Serviço (OS) será o instrumento utilizado pelo BNB para formalização, acompanhamento e validação dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA.
- 3.3. Para o trâmite e a gestão da OS, o BNB disponibilizará, em seu ambiente computacional, ferramenta de software específica, doravante denominada FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 3.3.1. 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.

- 3.4. A cada serviço recebido, a CONTRATADA deverá avaliar se as informações fornecidas pelo BNB são suficientes para a sua execução, solicitando de imediato esclarecimentos ou correções que entender necessárias.
- 3.4.1. O BNB realizará os esclarecimentos e/ou correções devidas para as solicitações que julgar procedentes. Nesses casos, o tempo consumido pelo BNB não será considerado no prazo de aceite do serviço pela CONTRATADA.
- 3.4.2. Para as solicitações que julgar improcedentes, o BNB devolverá a OS ou o ticket à CONTRATADA, permanecendo o prazo inicial para o devido atendimento.
- 3.5. O BNB reserva para si o direito de suspender ou cancelar os serviços de acordo com a sua conveniência.
- 3.5.1. O tempo em que o serviço permanecer suspenso não será considerado para efeito de apuração do NMS, exceto quando a CONTRATADA der causa à suspensão.

4. SERVIÇOS QUALIFICADOS COMO DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

4.1. Considerações Iniciais

4.1.1. Os serviços de Desenvolvimento de Software serão de dois tipos:

4.1.1.1. **Participar do Pré-game:** consistirá na participação da CONTRATADA no Pré-game, abrangendo a execução das atividades e a geração dos artefatos solicitados pelo BNB, conforme a MDS Ágil BNB;

4.1.1.2. **Construir Software:** consistirá no desenvolvimento de sistemas e suas evoluções, abrangendo a execução das atividades e a geração dos artefatos solicitados pelo BNB, segundo a MDS Ágil BNB.

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

4.1.2.1. O BNB poderá exercer papéis que entenda oportunos à adequada execução dos serviços de Desenvolvimento de Software, em consonância com o disposto na MDS Ágil BNB.

4.1.3. Durante a execução dos serviços, a equipe técnica da CONTRATADA deverá:

4.1.3.1. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos por ela produzidos e/ou alterados;

4.1.3.2. Participar de forma ativa das reuniões e demais práticas inerentes à MDS Ágil do BNB;

4.1.3.3. Observar os padrões de segurança, seguindo os normativos internos, orientações e soluções de segurança para arquitetura das implementações corporativas;

4.1.3.4. Transferir aos funcionários do BNB todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução - arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação. O BNB poderá determinar que essa transferência seja documentada por meio de Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia (item 8).

- 4.1.4. Eventuais atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade do BNB e sejam necessárias para o andamento do atendimento poderão ensejar uma solicitação, por parte da CONTRATADA, para que o BNB informe se haverá ou não revisão dos prazos e custos dos serviços de Desenvolvimento de Software.
- 4.2. Execução e Entrega do Serviço **Participar do Pré-game**
- 4.2.1. Para solicitação desse serviço, a OS conterá, no mínimo:
- 4.2.1.1. A descrição do serviço;
- 4.2.1.2. O prazo de até 5 (cinco) dias úteis para prestação do serviço;
- 4.2.1.3. O tamanho do serviço, que será de 8 (oito) PF.
- 4.2.2. A partir da solicitação do serviço, a CONTRATADA terá um prazo de até 15 (quinze) dias úteis para disponibilizar uma equipe técnica e iniciar o atendimento do 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. A equipe deverá ser composta por, no mínimo, 3 (três) profissionais, sendo um deles para atuar no papel de Scrum Master.
- 4.2.2.3. O BNB, por ocasião da alocação inicial, avaliará a conformidade da equipe disponibilizada pela CONTRATADA, conforme o Anexo de Perfil dos Profissionais da Contratada.
- 4.2.2.4. O início do atendimento do serviço somente ocorrerá após o aceite pelo BNB da equipe técnica disponibilizada pela CONTRATADA.
- 4.2.3. O prazo para prestação do serviço (subitem 4.2.1.2) poderá ser prorrogado, uma única vez, a critério do BNB, por no máximo 05 (cinco) dias úteis. Ao final deste prazo, a CONTRATADA deverá proceder à entrega final do serviço prestado.
- 4.2.4. A equipe técnica da CONTRATADA poderá ser aumentada, diminuída ou ter seus integrantes substituídos, com o objetivo de ajustar os perfis necessários ao atendimento dos serviços, sempre mediante solicitação do BNB à CONTRATADA.
- 4.2.4.1. Para atender à referida solicitação, a CONTRATADA terá até 2 (dois) dias úteis, salvo fixação de prazo maior pelo BNB.
- 4.2.5. Em nenhuma hipótese, o tamanho do serviço de Participação do Pré-game será maior do que o estipulado no subitem 4.2.1.3.
- 4.2.6. A entrega final do serviço prestado consiste na disponibilização pela CONTRATADA dos artefatos por ela elaborados, conforme MDS Ágil BNB.
- 4.3. Recebimento e Validação do Serviço **Participar do Pré-game**
- 4.3.1. O recebimento, pelo BNB, será confirmado com a entrega final do serviço pela CONTRATADA.
- 4.3.2. O BNB realizará o processo de validação do serviço ao final do Pré-game para

apuração dos redutores cabíveis (Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil), no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

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

4.4. Execução e Entrega do Serviço **Construir Software**

4.4.1. Para solicitação desse serviço, a OS conterá, no mínimo:

4.4.1.1. A descrição do serviço;

4.4.1.2. O prazo para prestação do serviço, com duração máxima de 12 (doze) meses;

4.4.1.3. A produtividade mínima da OS, em PF, a ser cumprida pela equipe técnica da CONTRATADA na prestação do serviço;

4.4.1.4. O backlog inicial do produto;

4.4.1.5. O planejamento das liberações do produto.

4.4.2. A produtividade mínima da OS (subitem 4.4.1.3) será de 15 PF, 30 PF, 45 PF, 60 PF, 75 PF ou 90 PF.

4.4.2.1. O cumprimento dessa produtividade será aferido pelo BNB ao final de cada ciclo de medição, que se compõe de duas *sprints* consecutivas.

4.4.3. A partir da solicitação do serviço, a CONTRATADA terá um prazo de até 15 (quinze) dias úteis para disponibilizar uma equipe técnica e iniciar o atendimento do serviço.

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

4.4.3.2. O BNB, por ocasião da alocação inicial, avaliará a conformidade da equipe disponibilizada pela CONTRATADA, conforme o Anexo de Perfil dos Profissionais da Contratada.

4.4.3.3. O início do atendimento do serviço somente ocorrerá após o aceite pelo BNB da equipe técnica disponibilizada pela CONTRATADA.

4.4.3.4. Após o início do atendimento do serviço, a produtividade mínima (subitem 4.4.1.3) não poderá ser alterada.

4.4.4. O papel de Scrum Master será desempenhado por profissional da CONTRATADA.

4.4.5. A equipe técnica da CONTRATADA poderá ser aumentada, diminuída ou ter seus integrantes substituídos, com o objetivo de ajustar os perfis necessários ao atendimento dos serviços, sempre mediante solicitação do BNB à CONTRATADA.

4.4.5.1. Para atender à referida solicitação, a CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis, salvo fixação de prazo maior pelo BNB.

4.4.6. Cada *sprint* que compõe a OS em atendimento será formalmente entregue, pela

CONTRATADA, no momento da reunião de Demonstração da *Sprint*, conforme disciplinado na MDS Ágil BNB.

4.4.7. A CONTRATADA apoiará o BNB nas implantações em produçãodos sistemas por ela construídos, conforme a MDS Ágil BNB. Esse apoio se dará sem custo adicional para o BNB.

4.5. Recebimento e Validação do Serviço Construir Software

4.5.1. O recebimento, pelo BNB, dassprints entregues pela CONTRATADA será confirmado somente paraos itens de backlog priorizados para a sprint e que atenderem, durante a reunião de Demonstração da *Sprint*, aos critérios de aceite apontados pelo Product Owner, conforme dispuser a MDS Ágil do BNB.

4.5.2. O BNB realizará o processo de validaçãoo final de cada ciclo de medição, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, com o objetivo de:

4.5.2.1. Determinar a mensuração final, em PF, do ciclo de medição sob validação, em consonância com o subitem 4.5.1.

4.5.2.2. Apuraros redutores cabíveis ao ciclo de medição sob validação, segundo o Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil.

4.5.3. O tempo consumido pelo BNB no processo de validação não será considerado no prazo de execução do serviço pela CONTRATADA.

5. SERVIÇO QUALIFICADO COMO SUPORTE OPERACIONAL

5.1. Considerações Iniciais

5.1.1. O serviço de Suporte Operacional consiste num conjunto de atividades necessárias para manutenção continuada de sistemas em produção, de forma a garantir-lhesa disponibilidade, a estabilidade e o desempenho, dentro dos parâmetros estabelecidos no NMS (Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil), considerando o alinhamento com as necessidades de negócio e estratégias de TI do BNB.

5.1.2. A prestação do serviço de Suporte Operacional terá início logo após a implantação de sistema em produção, nos seguintes termos:

5.1.2.1. Para sistema implantado pela primeira vez (em produção), a prestação desse serviço dar-se-á, excepcionalmente, por meio de garantia técnica (item 8), até o fim do mês no qual ocorrer a sua implantação.

5.1.2.2. No início de cada mês, será aberta uma OS mensal com o valor base de faturamento que contemplará o tamanho dos sistemas já em produção e mantidos pela CONTRATADA.

5.1.2.2.1. A cada nova OS, esse valor base será atualizado de modo a refletir o tamanho dos sistemas em produção.

- 5.1.3. Enquadram-se como serviços de Suporte Operacional as atividades relacionadas a **manutenções corretivas, serviços técnicos especializados, produção assistida** ou **resolução de incidentes de sistemas**, conforme detalhamento descrito no subitem 5.6 deste Anexo.
- 5.1.4. Os serviços de Suporte Operacional serão contratados mensalmente mediante OS. A cada necessidade de prestação desses serviços, será aberto “ticket” de atendimento.
- 5.1.5. Para atendimento desses serviços, a CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica distinta daquela responsável pelo atendimento das OS relacionadas aos serviços de Desenvolvimento de Software.
- 5.1.6. As atividades desenvolvidas pela CONTRATADA para tratamento dos incidentes serão executadas prioritariamente nas dependências do BNB.
- 5.1.6.1. 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.
- 5.1.7. O Supervisor Técnico da CONTRATADA será responsável pela distribuição e pelo acompanhamento dos tickets de atendimento do serviço de Suporte Operacional, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE.

5.2. Execução do Serviço Suporte Operacional

- 5.2.1. Os artefatos de entrada necessários à execução de um ticket de atendimento serão fornecidos pelo BNB.
- 5.2.2. Para os artefatos a serem produzidos, a CONTRATADA deverá seguir os padrões e modelos estabelecidos na MDS Ágil BNB.
- 5.2.3. Para o ticket de atendimento classificado como **resolução de incidentes**, o BNB atribuirá o **nível de severidade**, liberando-o para atendimento pela equipe da CONTRATADA.
- 5.2.3.1. A CONTRATADA deverá obedecer ao prazo máximo para resolução de incidentes, que se inicia a partir da abertura do chamado, conforme disposto na tabela abaixo:

Nível de severidade	Prazo máximo para resolução
Alta	02 horas corridas.
Média	03 horas úteis.
Baixa	05 horas úteis.

- 5.2.3.2. 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 deverá se constituir em obstáculo para o início do atendimento.

- 5.2.3.3. A categorização dos incidentes entre alta, média e baixa será realizada de acordo com o catálogo de serviços utilizados pela equipe de incidentes do BNB.
- 5.2.3.4. 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.
- 5.2.4. Para o ticket de atendimento classificado como **manutenções corretivas, serviços técnicos especializados** ou **produção assistida**, o BNB atribuirá o **nível de severidade** e o **nível de complexidade**, liberando-o para atendimento pela equipe da CONTRATADA.
- 5.2.4.1. O nível de severidade determinará o prazo para iniciar o atendimento e o nível de complexidade determinará o prazo de conclusão do atendimento.
- 5.2.4.1.1. O nível de severidade deve guardar consonância com a tabela adiante:

Nível de Severidade	Prazo para iniciar o atendimento
Urgente	1 hora útil.
Alto	6 horas úteis.
Médio	12 horas úteis.
Baixo	16 horas úteis.

- 5.2.4.1.2. O nível de severidade será selecionado, a critério do BNB, de acordo com a urgência na conclusão da atividade.
- 5.2.4.1.3. O nível de complexidade deve 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.

- 5.2.4.1.4. O nível de complexidade será selecionado, a critério do BNB, de acordo com o esforço esperado para conclusão da atividade,

podendo este nível ser alterado em consonância com este Anexo.

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

5.2.5. Poderão ser reavaliadas a severidade e complexidade sempre que, de comum acordo, o BNB e a CONTRATADA julgarem relevante, sendo o novo valor a base para apuração do NMS.

5.3. Entrega do Serviço Suporte Operacional

5.3.1. Após a execução de um ticket de atendimento, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega formal dos serviços:

5.3.1.1. Identificando o ticket que deu origem à prestação dos serviços;

5.3.1.2. Disponibilizando, no repositório definido pelo BNB, os artefatos produzidos ou atualizados em razão do serviço prestado;

5.3.1.3. Elaborando o Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia, quando couber.

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. Para serviços de Suporte Operacional executados em instalações próprias da CONTRATADA, esta deverá conectar-se à rede do BNB, conforme estabelecido no Anexo de Infraestrutura e Segurança, para entrega dos artefatos produzidos ou atualizados.

5.3.4. Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BNB procederá o seu recebimento e sua validação.

5.4. Recebimento e Validação do Serviço Suporte Operacional

5.4.1. O recebimento, pelo BNB, dos serviços de Suporte Operacional, será confirmado quando todos os serviços e artefatos constantes no ticket de atendimento forem disponibilizados pela CONTRATADA.

5.4.2. Após o recebimento de todos os serviços e artefatos previstos, o BNB procederá à validação destes, para realizar o processo de aceite.

5.4.2.1. O BNB deverá proceder à avaliação dos artefatos entregues em até 30 (trinta) dias corridos da entrega pela CONTRATADA.

5.4.2.2. O tempo consumido pelo BNB para realizar o processo de validação dos serviços/artefatos entregues não será considerado no prazo de execução do serviço pela CONTRATADA.

5.4.3. O procedimento de aceite ou devolução do serviço será realizado através da FERRAMENTA DE CONTROLE.

- 5.4.4. Caso o BNB entenda que a solicitação não foi atendida, esta será devolvida para a CONTRATADA para a retomada da execução dos trabalhos.
- 5.4.4.1. A classificação DEVOLVIDO aposta pelo BNB obriga a CONTRATADA a realizar os ajustes apontados na avaliação do ticket, sem alteração de prazo previamente estabelecidos, quando da autorização do serviço pelo BNB.
- 5.4.4.2. Finalizados os ajustes por parte da CONTRATADA, ocorrerá nova entrega, novo recebimento e nova validação, até que os serviços sejam considerados aceitos pelo BNB.
- 5.4.5. Os tickets aceitos pelo BNB serão considerados concluídos e será apurado o NMS (Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil).

5.5. Alteração de Escopo do Serviço de Suporte Operacional

- 5.5.1. Alteração de escopo é qualquer mudança solicitada nos artefatos entregues à CONTRATADA, decorrente de alterações nos objetivos de um ticket em atendimento.
- 5.5.2. A critério do BNB e a depender dos impactos associados, uma das ações seguintes deverá ser encaminhada:
- 5.5.2.1. Cancelar o ticket em atendimento e formalizar um novo. Nesse caso, todos os artefatos produzidos concluídos ou em fase de desenvolvimento serão entregues ao BNB e aproveitados no novo ticket a ser aberto;
- 5.5.2.2. Incluir a mudança no ticket em atendimento. Nesse caso, em comum acordo entre BNB e CONTRATADA, as estimativas devem ser atualizadas levando em consideração a alteração de escopo.

5.6. Detalhamento dos Tipos de Serviço Suporte Operacional

5.6.1. **Manutenções Corretivas**

- 5.6.1.1. 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”.
- 5.6.1.2. 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*.
- 5.6.1.3. 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.

5.6.2. **Serviços Técnicos Especializados**

- 5.6.2.1. 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:
- 5.6.2.1.1. Desenvolvimento / ajustes de simulações de ocorrências de produção, incluindo, se necessário, carga de dados;
 - 5.6.2.1.2. Elaboração de scripts SQL ou programas para extração de informações das bases de dados dos sistemas mantidos pela CONTRATADA;
 - 5.6.2.1.3. Elaboração de scripts SQL ou programas para correção de informações das bases de dados dos sistemas mantidos pela CONTRATADA;
 - 5.6.2.1.4. 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 mantidos pela CONTRATADA;
 - 5.6.2.1.5. Elaborar informações sobre as regras de funcionamento de um sistema, forma de implementação das funcionalidades, integrações ou quaisquer outros esclarecimentos solicitados;
 - 5.6.2.1.6. Auxiliar na implantação dos sistemas mantidos pela CONTRATADA nos ambientes do BNB.
- 5.6.2.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade, código fonte do sistema, documentação, modelo de dados, ou qualquer artefato disponível necessário para execução do serviço.
- 5.6.2.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de prestação de serviço com resumo descritivo dos serviços realizados, premissas, parecer técnico e documentações.

5.6.3. Produção Assistida

- 5.6.3.1. 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.
- 5.6.3.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade, Código a ser executado, banco de dados a ser consultado para conferência.
- 5.6.3.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de Prestação de Serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos adotados, resultados da execução.

5.6.4. Resolução de Incidentes de Sistemas

- 5.6.4.1. 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 e qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:
- 5.6.4.1.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas abrangendo os períodos diurno e noturno, cujo detalhamento do processo encontra-se no Anexo de Processo de Tratamento de Incidentes;
- 5.6.4.1.2. 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;
- 5.6.4.1.3. Orientar equipes de coordenação da Produção visando retomar a execução de rotinas batch dos sistemas, interrompidas por motivos outros;
- 5.6.4.1.4. Em complemento, será possível a abertura de requisição de serviços à equipe de incidentes, cujo detalhamento do processo encontra-se no Anexo de Processo de Requisição Serviço a Equipe de Incidentes.
- 5.6.4.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição do incidente \ Requisição de serviço.
- 5.6.4.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de prestação de serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos realizados, resultados da execução, diagnóstico da causa e solução adotada.

6. APURAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

6.1. Considerações Iniciais

- 6.1.1. O pagamento pelos serviços prestados estará vinculado ao atendimento do NMS, conforme regras constantes no Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil.
- 6.1.1.1. O NMS permitirá ao BNB adequar a remuneração da CONTRATADA ao nível de atendimento das metas preestabelecidas, mediante ajustes decorrentes da aplicação de redutores por ocasião do pagamento dos serviços.
- 6.1.2. No caso de cancelamento da OS (subitem 3.5), 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.
- 6.1.3. Em nenhuma hipótese, serão pagos serviços não executados.
- 6.1.4. O BNB emitirá e encaminhará, mensalmente, à CONTRATADA relatório

contemplando as informações relativas aos serviços concluídos por esta e aceitos pelo BNB até o último dia do mês anterior.

- 6.1.5. A CONTRATADA deverá atestar o recebimento do referido relatório, podendo apresentar sua defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- 6.1.5.1. Em caso de defesa, o BNB a analisará e, caso necessário, ajustará o relatório.
- 6.1.5.2. A não apresentação de defesa, no prazo acima estipulado, implica a plena concordância da CONTRATADA com o cálculo dos redutores, não cabendo reclamação posterior.
- 6.1.6. O BNB solicitará à CONTRATADA a emissão da fatura em consonância com o relatório.
- 6.1.7. A CONTRATADA emitirá as notas fiscais correspondentes e as encaminhará ao BNB, juntamente com o relatório de que trata dos serviços prestados, configurando seu aceite.
- 6.1.8. O BNB, após conferir e aprovar os documentos, finalizará os registros e providenciará o pagamento, na forma do contrato.

6.2. Pagamento do Serviço **Participar do Pré-game**

- 6.2.1. O pagamento desse serviço compreenderá todas as OS contidas no relatório base de faturamento (subitem 6.1.4).
- 6.2.2. O valor a ser pago por OS obedecerá a seguinte fórmula:

$$VPG = (8 \times PF) \times (1 - IPG)$$

Em que:

VPG	Valor do serviço Participar do Pré-game.
PF	Valor unitário do ponto de função.
IPG	Indicadores de NMS cabíveis, conforme o Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil.

6.3. Pagamento do Serviço **Construir Software**

- 6.3.1. O pagamento desse serviço compreenderá todos os ciclos de medição contidos nas OS constantes no relatório base de faturamento (subitem 6.1.4).
- 6.3.2. A remuneração de um ciclo de medição será feita exclusivamente pelo seu mensuração final, em PF, sempre de forma vinculada ao seu resultado e à apuração do seu NMS:
- 6.3.2.1. Essa mensuração final, será realizada em consonância com o Anexo Guia de Contagem em Ponto de Função, levará em consideração o tamanho de todos os itens que atenderem ao disposto no subitem 1.5.1 e que compuserem o ciclo de medição a ser pago.

- 6.3.3. Não serão remuneradas as alterações e exclusões realizadas de itens incluídos no mesmo ciclo de medição.
- 6.3.4. Serão remuneradas apenas uma vez no ciclo de medição atual as alterações e exclusões realizadas em itens já incluídos em ciclos de medição anteriores.
- 6.3.5. A etapa *Sprint* zero, conforme a MDS Ágil BNB, não será considerada nem para efeito de apuração de NMN, nem para composição do pagamento pelo serviço prestado.
- 6.3.6. O valor a ser pago será o somatório dos ciclos de medição. Cada ciclo de medição terá seu valor determinado pela seguinte fórmula:

$$\text{VCM} = (\text{QPF} \times \text{PF}) \times (1 - \text{ICS})$$

Em que:

VCM	Valor do ciclo de medição em questão.
QPF	Quantidade de ponto de função (mensuração final) do ciclo de medição em questão.
PF	Valor unitário do ponto de função.
ICS	Indicadores de NMS cabíveis, conforme o Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil.

6.4. Pagamento do **Grupo 1** (Participar do Pré-game + Construir Software)

- 6.4.1. O valor a ser pago pelo Grupo 1 obedecerá a seguinte fórmula:

$$\text{Grupo 1} = (\sum \text{VPG} + \sum \text{VCM}) \times (1 - \text{IG})$$

6.5. Pagamento do Serviço **Suporte Operacional**

- 6.5.1. O pagamento desse serviço terá um valor fixo mensal, sempre de forma vinculada ao tamanho, em PF, dos sistemas e ao atendimento do NMS.
- 6.5.2. O valor a ser pago por OS obedecerá a seguinte fórmula:

$$\text{VSO} = (12\% * \text{TPF} \times \text{PF}) \times (1 - \text{ISO})$$

Em que:

VSO	Valor do serviço Suporte Operacional.
TPF	Tamanho, em PF, dos sistemas em produção e mantidos pela CONTRATADA, aferido no último dia do mês anterior.

PF	Valor unitário do ponto de função.
ISO	Indicadores de NMS cabíveis, conforme o Anexo de Níveis Mínimos de Serviço Ágil.

7. PLANO DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

7.1. O Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia deverá ser executado pela equipe técnica da CONTRATADA nos moldes estabelecidos pelo BNB.

8. GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

8.1. A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues e aceitos durante toda a vigência do contrato, incluindo as suas prorrogações.

8.2. Considera-se em garantia técnica todos os serviços e os produtos que foram entregues pela CONTRATADA e aceitos pelo BNB.

8.3. No período de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos ou serviços entregues, sem ônus adicional para o BNB.