

ANEXO II - MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

Este anexo disciplina a sistemática de solicitação e execução dos serviços, bem como a entrega e aceite dos serviços contratados.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS SERVIÇOS EM ORDEM DE SERVIÇO PADRÃO (OS PADRÃO)

- 2.1. Os projetos de software deverão ser organizados, de acordo com a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas MDS-BNB que inclui o processo RUP-BNB, Automação de Processos (BPM) e demais instâncias de processos.
- 2.2. A CONTRATADA se obriga a seguir a MDS do BNB e manter equipe qualificada para prestar os serviços de acordo com o Anexo VIII-Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada e com o ambiente computacional do BNB descrito no Anexo XV - Ambiente Computacional do BNB.
- 2.3. As ferramentas, o ambiente computacional e a MDS poderão ser revisados pelo BNB a qualquer tempo durante a execução contratual, devendo a CONTRATADA adaptar-se às mudanças no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
 - 2.3.1. Esse prazo começará a contar a partir do momento em que a CONTRATADA for comunicada pelo BNB a respeito das atualizações.
 - 2.3.2. 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 atualizações supracitadas.
- 2.4. Os serviços serão solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS), emitida pelo BNB e encaminhada à CONTRATADA.
 - 2.4.1. Para registro e acompanhamento dos serviços, verificação da situação (status), aceite e fechamento das OSs, o BNB disponibilizará em seu ambiente computacional ferramenta de software específica, doravante denominada FERRAMENTA DE CONTROLE.
 - 2.4.2. Os profissionais da CONTRATADA, devidamente cadastrados, deverão manter sempre atualizados, na FERRAMENTA DE CONTROLE, os registros referentes ao andamento dos trabalhos.
 - 2.4.3. A OS é considerada apêndice do Contrato e tem o objetivo de descrever o serviço a ser executado, identificar custos, determinar prazos e local de execução do serviço, e autorizar o início da sua execução.
- 2.5. Os serviços de desenvolvimento, manutenções ou implementações de novos módulos em sistemas existentes serão desenvolvidos de acordo com as instâncias da MDS-BNB.
 - 2.5.1. Fica sob responsabilidade do BNB a decisão sobre a escolha de qual instância da metodologia a ser utilizada.
 - 2.5.2. À exceção do BPM que será mensurado em Pontos BPM, as demais instâncias da MDS são serviços possíveis de mensuração pela técnica de medição APF.
- 2.6. Face ao item 2.5 deste anexo, os serviços serão submetidos à CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço Padrão (OS Padrão).
- 2.7. Serviços de Suporte operacional consiste no suporte ao funcionamento de sistemas visando à manutenção continuada de sistemas em produção.
 - 2.7.1. Para esses serviços, será utilizada Ordem de Serviço Operacional (OS Operacional).

- 2.7.2.A forma de contratação e o detalhamento do modelo de gestão dos serviços estão descritos no itens 4 e 5 deste Anexo.
- 2.8. A CONTRATADA deverá alocar sem ônus para o BNB:
- 2.8.1. Um gerente de contrato – profissional responsável pela gerência administrativa e financeira do contrato.
- 2.8.2. Um supervisor técnico – profissional responsável pela gerência técnica da equipe de Serviços de Suporte Operacional, incluindo a distribuição de tarefas para os profissionais alocados ao atendimento das solicitações. Referido supervisor deverá exercer suas atividades nas dependências do BNB em tempo integral (8h/dia).
- 2.8.3. Com relação ao perfil Gerente de Projetos, a CONTRATADA deverá garantir a alocação de profissionais que atendam ao disposto no Anexo VIII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada e em quantitativo de acordo com o disposto no Anexo III - Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
- 2.8.4.Com relação ao perfil Arquiteto de Software Microsoft - a CONTRATADA deve garantir a alocação de pelo menos um colaborador com este perfil durante toda a vigência do contrato que deverá atuar junto a sua equipe. Caberá a este profissional cumprir com as atribuições definidas no Anexo VIII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, recebendo as definições de arquitetura fornecidas pela equipe do CONTRATANTE e orientando a equipe da CONTRATADA para a correta aplicação das definições recebidas.
- 2.8.5.Com relação ao perfil Arquiteto de Software Java - a CONTRATADA deve garantir a alocação de pelo menos um colaborador com este perfil durante toda a vigência do contrato que deverá atuar junto a sua equipe. Caberá a este profissional cumprir com as atribuições definidas no Anexo VIII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, recebendo as definições de arquitetura fornecidas pela equipe do CONTRATANTE e orientando a equipe da CONTRATADA para a correta aplicação das definições recebidas.
- 2.8.6.Com relação ao perfil Arquiteto de Software BPM SOA Serviços- a CONTRATADA deve garantir a alocação de pelo menos um colaborador com este perfil durante toda a vigência do contrato que deverá atuar junto a sua equipe. Caberá a este profissional cumprir com as atribuições definidas no Anexo VIII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, recebendo as definições de arquitetura fornecidas pela equipe do CONTRATANTE e orientando a equipe da CONTRATADA para a correta aplicação das definições recebidas.
- 2.8.7.Com relação ao perfil Arquiteto de Software BI, para a linha de negócio relacionada a Inteligência de Negócios - a CONTRATADA deve garantir a alocação de pelo menos um colaborador com este perfil durante toda a vigência do contrato que deverá atuar junto a sua equipe. Caberá a este profissional cumprir com as atribuições definidas no Anexo VIII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, recebendo as definições de arquitetura fornecidas pela equipe do CONTRATANTE e orientando a equipe da CONTRATADA para a correta aplicação das definições recebidas.
- 2.9. Os serviços serão solicitados à medida que forem necessários e, em termos quantitativos, variam, a cada período, em decorrência das demandas oriundas das áreas de negócio do BNB e da natureza das soluções tecnológicas. A CONTRATADA deve ajustar-se a essas variações com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo BNB em consonância com o Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
- 2.10. Caso a inclusão de um novo sistema, modulo ou componente de software implique em alteração da baseline de tamanho em pontos de função dos sistemas da carteira da CONTRATADA os valores de suporte operacional poderão ser atualizados em consonância com as regras estabelecidas neste anexo.

- 2.11. Todos os produtos/artefatos entregues pela CONTRATADA, gerados em decorrência da prestação dos serviços:
 - 2.11.1. Deverão atender aos padrões do BNB;
 - 2.11.2. Serão propriedade do BNB.
- 2.12. A CONTRATADA devera reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os produtos e/ou artefatos que tenham sido, de forma parcial ou integral, construídos ou mantidos pela CONTRATADA, caso eles apresentem vícios, defeitos ou incorreções.
 - 2.12.1. Durante a Implantação do Ambiente Computacional, no decorrer da fase de Produção Assistida, será dado a ciência a CONTRATADA mediante entrega de um relatório de qualidade dos sistemas de sua torre.
 - 2.12.2. À critério do BNB, poderão ser contratados serviços de correção dos defeitos pré-existentes, mediante regras estabelecidas no Anexo IV - Guia de Contratação em Pontos de Função.
- 2.13. Os serviços contratados poderão ser executados em etapas, definidas por meio de uma ou mais entregas vinculadas a OS. Cada entrega deve ser passível de comprovação, verificação, validação, teste ou implantação em ambiente definido pelo Banco do Nordeste (BNB).
- 2.14. Para cada OS Padrão:
 - 2.14.1. Serão designados pelo menos 2 (dois) profissionais responsáveis: um representando o BNB e outro representando a CONTRATADA.
 - 2.14.2. Será discriminado o valor pago pelo serviço.
 - 2.14.3. Será fornecida, pelo BNB, a estimativa do tamanho do serviço em consonância com os guias de contagem aplicáveis aos serviços.
 - 2.14.4. O BNB determinará a necessidade de construção, ou não, do Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia, pela CONTRATADA.
 - 2.14.5. Caso necessário, o BNB poderá expressar os critérios a serem avaliados na elaboração do plano de atendimento'.
- 2.15. Qualquer paralisação ou atraso de definição por parte do BNB poderá gerar uma renegociação de prazo e / ou custo dos serviços, não cabendo, em tais ocorrências, qualquer ônus para a CONTRATADA.
- 2.16. Os serviços devem ser iniciados depois de concluídos todos os entendimentos sobre o serviço solicitado e o respectivo "aceite" da OS, pela CONTRATADA.
- 2.17. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade da CONTRATADA de execução do serviço, o BNB poderá suspender temporariamente ou cancelar a execução da OS.
 - 2.17.1. Em caso de suspensão, o tempo em que a OS Padrão permanecer suspensa não será considerado na apuração dos indicadores de desempenho da CONTRATADA.
 - 2.17.2. No caso de cancelamento da OS, motivada pela incapacidade da CONTRATADA de executar o serviço, NÃO será pago nenhum valor adicional à CONTRATADA. Para as demais situações, o trabalho comprovadamente executado será remunerado.
 - 2.17.3. O Acordo de Nível Mínimo de Serviço será apurado em todas as situações de cancelamento da OS.
- 2.18. Para efeitos da contratação destes serviços o horário comercial dar-se-á de segunda a sexta-feira no horário de 08h30min às 17h30min;

3. SERVIÇOS BASEADOS EM ORDEM DE SERVIÇO PADRÃO (OS PADRÃO)

3.1. Esta seção disciplina os serviços de desenvolvimento de novos sistemas, manutenções ou implementações de novos módulos em sistemas existentes e documentação de sistemas solicitados através de OS Padrão

3.2. Execução dos Serviços Contratados

3.2.1. Os artefatos para a execução da OS, quando necessários, serão fornecidos pelo BNB. Para os artefatos a serem gerados, a CONTRATADA deverá seguir os padrões e modelos estabelecidos pela MDS-BNB e suas instancias descritas nos Anexos deste Edital.

3.2.1.1. A ausência de artefatos de documentação não desobriga a CONTRATADA da execução do serviço dentro do prazo de atendimento estabelecido para a OS.

3.2.1.2. No caso de inexistência de documentação, as informações necessárias para a execução da OS serão repassadas por outros meios, em reuniões com a equipe técnica do BNB e da CONTRATADA e/ou, ainda, por meio do fornecimento de códigos fonte, se aplicável.

3.2.2. A CONTRATADA terá um prazo máximo para avaliação dos artefatos e estimativas fornecidos pelo BNB (cadastrados na OS), elaborar e registrar na FERRAMENTA DE CONTROLE o detalhamento do plano de atendimento (item 3.6 deste anexo) e registrar o Aceite do serviço solicitado e iniciar o atendimento (Prazo Máximo para Aceite do Serviço - PATS).

3.2.2.1. Se transcorrido o prazo máximo para aceite do serviço pela CONTRATADA, ocorrerá o aceite tácito no dia útil seguinte ao prazo máximo estabelecido.

3.2.2.2. O plano de atendimento somente poderá ser alterado mediante autorização do BNB.

3.2.3. Em caso de dúvidas quanto ao teor da OS e documentos afins, a CONTRATADA deve devolver as especificações, explicitando as questões duvidosas, podendo sugerir complementações que julgar necessárias.

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

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

3.2.4. O Plano de atendimento será validado pelo BNB, sendo devolvido caso não atenda aos objetivos expressos na OS e aos critérios de avaliação do plano de atendimento (requisitos necessários) da Ordem de Serviço.

3.2.4.1. Ainda que seja estabelecido um acordo por ambas as partes, o BNB poderá cancelar execução dos serviços de uma OS. Se a OS não tiver sido iniciada, o cancelamento não trará ônus ao BNB

3.2.4.2. Divergências entre BNB e CONTRATADA referente ao tamanho e prazos da OS não desobriga a CONTRATADA do início da execução do serviço.

3.2.4.3. O início do atendimento da OS começará a partir do cadastro e liberação à CONTRATADA para que seja elaborado o plano de atendimento.

3.2.5. Para Ordens de Serviço estimadas em Pontos de Função:

- 3.2.5.1. Os detalhes dos serviços e os detalhes da contratação das Ordens de Serviços estão descritos no Guia de Contratação em Pontos de Função.
- 3.2.5.2. A contratação será realizada por Pacote de Trabalho.
- 3.2.5.3. A contratação poderá englobar as seguintes modalidades:
 - 3.2.5.3.1. Todas as fases (INICIAÇÃO, ELABORAÇÃO, CONSTRUÇÃO, TRANSIÇÃO).
 - 3.2.5.3.2. A fase de INICIAÇÃO e uma ou todas as disciplinas (REQUISITOS, ANÁLISE E PROJETO, IMPLEMENTAÇÃO+ TESTES) das demais fases.
 - 3.2.5.3.3. Testes para criação/atualização dos ativos de testes de sistemas legados, a critério do BNB.
- 3.2.5.4. Nas duas modalidades a abertura deste tipo Ordem de Serviço será feita com um VALOR ESTIMADO PARA A INICIACAO devendo o primeiro marco de entrega da Ordem de Serviço ser a iteração de INICIACAO.
- 3.2.5.5. Os produtos gerados na INICIAÇÃO serão definidos de acordo com a instancia de processo indicada na Ordem de Serviço.
- 3.2.5.6. Quando da conclusão da entrega de INICIACAO será apresentado pela CONTRATADA, dentre outros produtos previstos nessa fase, a contagem estimativa da OS. Este tamanho será utilizado como base para a apuração do ANMS e subsidiará a revisão dos prazos e dos valores do serviço contratado, quando identificado o aumento ou a redução da quantidade de Pontos de Função.
- 3.2.5.7. A contratação por DISCIPLINAS, a critério do BNB, poderá ser demandada tanto a execução de todas ou de cada uma das disciplinas.
- 3.2.5.8. No caso de contratação por DISCIPLINAS, havendo a exclusão de algumas delas da contratação, deverá ser deduzido do tamanho o percentual referente a disciplina excluída.
- 3.2.5.9. A partir do tamanho de contagem apurado deve-se deduzir o percentual definido para iniciação e sobre este valor aplicar-se o percentual referente a disciplina excluída da contratação.
- 3.2.5.10. A contratação por FASES deverá englobar todas as fases previstas na instancia de processo indicada na Ordem de Serviço.
- 3.2.5.11. O BNB, a seu critério, poderá **não seguir com a execução** da ordem de serviço e, neste caso, poderá encerrá-la sendo devido a CONTRATADA o VALOR ESTIMADO PARA A INICIACAO, respeitando os ANMS previstos. Esta decisão deverá ser justificada pelo responsável pela abertura da Ordem de Serviço e registrada na FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 3.2.5.12. Caberá ao BNB e CONTRATADA entrar em acordo com relação a entrega de INICIACAO e após isso deverão ser feitos os ajustes no tamanho e plano de atendimento da Ordem de Serviço.

3.2.6. Para Ordens de Serviço estimadas em Pontos BPM:

- 3.2.6.1. A contratação dos serviços será realizada por pacote de trabalho, compreendendo a produção dos artefatos previstos na MDS BNB e de acordo com modelo de estimativas descrito no Anexo VI - Guia de Contagem de Pontos BPM.
- 3.2.6.2. A critério do BNB, poderá ser demandada tanto a execução de todos ou parte dos serviços previstos na instancia de BPM da MDS BNB devendo ser ajustada a estimativa para estes casos.

- 3.2.7.A CONTRATADA se obriga a disponibilizar os procedimentos de instalação nos ambientes do BNB, dos artefatos construídos, contemplando todas as atividades técnicas necessárias para que o software se torne plenamente operacional e, caso necessário, apoiar tecnicamente o BNB na operacionalização dos procedimentos em seus ambientes computacionais.
- 3.2.8.Poderá ser reavaliado o tamanho, prazos e valores dos serviços solicitados sempre que, de comum acordo, o BNB e a CONTRATADA julgarem relevante a recontagem do tamanho do serviço, para revisão dos prazos e da remuneração da OS Padrão.
- 3.2.8.1. A recontagem da quantidade de Pontos de Função subsidiará a revisão dos prazos e dos valores do serviço contratado, quando identificado o aumento ou a redução da quantidade de Pontos de Função.
- 3.2.8.2. Após a recontagem, caso o tamanho do serviço apresente divergência daquele previsto pela estimativa acordada inicialmente, o prazo e o custo dos serviços deverão ser ajustados. Este tamanho, atualizado, será utilizado como base para apuração do ANMS.
- 3.2.9.Faz parte do escopo de toda Ordem de Serviço (OS) incorporar, ao longo da sua execução, todas as alterações que sejam provocadas por outras manutenções/evoluções realizadas pela CONTRATADA nos componentes mantidos na OS, mesmo que estas alterações não tenham sido realizadas no escopo da OS.

3.3. Entrega dos Serviços Contratados

- 3.3.1.Após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BNB.
- 3.3.2.Na entrega formal dos serviços pela CONTRATADA ao BNB, deverá ser observado o seguinte:
- 3.3.2.1. Identificação da OS Padrão que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:
- 3.3.2.1.1. Entrega dos artefatos produzidos ou atualizados pela CONTRATADA, em atendimento à OS Padrão, em repositório indicado na OS, considerando-se o Plano de Atendimento aprovado.
- 3.3.2.1.2. Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia, quando couber.
- 3.3.3.No caso de OS Padrão com várias entregas, deverá ocorrer correspondência entre as previsões, prazos e artefatos constantes da OS Padrão e do Plano de Atendimento acordado.
- 3.3.4.Os acordos de nível de serviço previstos nos Anexos deste Edital, constituirão a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.
- 3.3.5.A CONTRATADA deverá conectar-se à rede do BNB para efetivação das entregas.
- 3.3.5.1. Caso a conexão dedicada com o ambiente de fábrica no BNB não esteja disponível, as entregas dos artefatos deverão ser realizadas por correio eletrônico ou por mídia digital, no formato e prazos negociados previamente com o BNB, sem prejuízo da entrega formal quando restabelecidas as condições normais de conexão.
- 3.3.6.Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BNB procederá à sua validação e homologação, seguindo o que está determinado no item 3.4 deste Anexo.

3.4. Recebimento e Validação dos Serviços Contratados

- 3.4.1. O recebimento, pelo BNB, dos serviços contratados por OS Padrão será confirmado quando todos os serviços e artefatos previstos na entrega forem disponibilizados pela CONTRATADA.
- 3.4.2. Após o recebimento dos serviços e artefatos previstos ou acordados, o BNB procederá a validação dos serviços e artefatos entregues, para realizar o processo de aceite.
- 3.4.2.1. O BNB avaliará os serviços contratados por meio da validação dos artefatos entregues pela CONTRATADA.
- 3.4.2.2. O BNB deverá proceder a validação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS. Caso esse prazo para validação seja inferior a 30 dias, deve-se considerar 30 dias.
- 3.4.2.3. As conformidades serão verificadas em relação ao explicitado na OS Padrão e nos anexos de Acordo de Nível de Serviço e de Metodologia de Desenvolvimento de Software constantes neste Edital.
- 3.4.2.4. O tempo consumido pelo BNB para realizar o processo de validação dos artefatos/serviços entregues não será considerado no prazo de execução do serviço pela CONTRATADA.
- 3.4.3. O processo de validação terá como objetivo classificar os serviços e artefatos de uma entrega como ACEITO ou DEVOLVIDO.
- 3.4.3.1. A classificação DEVOLVIDO aposta pelo BNB, para uma entrega feita pela CONTRATADA, não a autoriza a faturar os serviços e a obriga a realizar os ajustes apontados na avaliação da entrega, sem alteração de prazo e valores, previamente estabelecidos, quando da autorização do serviço pelo BNB.
- 3.4.3.2. Finalizados os ajustes por parte da CONTRATADA, ocorrerá nova entrega, novo recebimento, nova validação até que os serviços sejam considerados, pelo BNB, como aceitos. A cada ciclo (entrega, recebimento, validação) serão verificadas as conformidades.
- 3.4.3.2.1. Ocorrerá acumulação dos indicadores a cada entrega.
- 3.4.3.3. O aceite ou a devolução será registrado na FERRAMENTA DE CONTROLE. Esta ferramenta é o instrumento utilizado para dar ciência aos envolvidos na contratação dos serviços e à CONTRATADA acerca da conformidade dos serviços e artefatos recebidos, pelo BNB, referentes a uma determinada entrega.
- 3.4.3.4. Para fins de apuração dos prazos e penalidades mencionados nos Anexos de Nível de Serviço, a data efetiva de conclusão da entrega será aquela em que a entrega tenha recebido a classificação “finalizada” antes de ser colocada em garantia.
- 3.4.3.5. Após o registro do aceite na entrega dos artefatos ou após o registro de faturamento não serão permitidas alterações oriundas de recontagem de estimativas.

3.5. Alteração de Escopo dos Serviços Contratados

- 3.5.1. Para fins de estabelecido neste edital, alteração de escopo é a mudança solicitada pelo BNB em serviço em execução pela CONTRATADA, decorrente da revisão das necessidades de negócio que impactem nos requisitos funcionais ou não funcionais.
- 3.5.2. A mudança de escopo será incorporada à OS em execução.

- 3.5.3.O detalhamento dos requisitos não constitui alteração de escopo.
- 3.5.4.Identificada a necessidade de alteração no escopo de uma Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá detalhar os impactos da alteração e apresenta-los ao BNB.
- 3.5.5.Em comum acordo, BNB e Contratada devem apurar o novo valor a ser pago mediante a recontagem do tamanho.
- 3.5.6.A CONTRATADA deverá alterar o plano de atendimento, caso necessário.
- 3.5.7.O novo plano de atendimento deverá ser negociado com o BNB até a sua aprovação.
- 3.5.8.A alteração de escopo deverá ser registrada na FERRAMENTA DE CONTROLE.

3.6. Plano de Atendimento dos Serviços Contratados

- 3.6.1.O Plano de Atendimento será construído pela CONTRATADA relativo aos serviços solicitados, respeitando o prazo máximo para início e conclusão dos serviços conforme os Acordos de Nível de Serviços descritos nos anexos deste edital.
- 3.6.2.A CONTRATADA registrará o Plano de Atendimento na FERRAMENTA DE CONTROLE em consonância aos objetivos expressos na Ordem de Serviço e em consonância com o item 3.6.3. O não atendimento a esta premissa ensejará devolução do plano de atendimento.
- 3.6.3.O Plano de Atendimento deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:
 - 3.6.3.1. a identificação da OS.
 - 3.6.3.2. o detalhamento do escopo.
 - 3.6.3.3. a relação dos artefatos encaminhados pelo BNB para a CONTRATADA.
 - 3.6.3.4. marcos de entrega da Ordem de Serviço, devendo-se explicitar, para cada marco, quais as funcionalidades e produtos a serem entregues, quais as datas previstas para início e finalização, bem como a indicação da ordem do marco em relação aos demais marcos;
 - 3.6.3.5. os marcos de entrega devem ser sequenciais e sucessivos. Em cada marco deverá ser entregue uma versão de software funcional;
 - 3.6.3.6. o tamanho da entrega deverá ser obtido a partir da razão entre o prazo da entrega e o prazo total da ordem de serviço.
 - 3.6.3.7. o cronograma detalhado para a prestação do serviço, explicitando prazos para as entregas parceladas. Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;
 - 3.6.3.8. a Estrutura Analítica do Projeto (EAP). Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;
 - 3.6.3.9. a identificação (nome) do representante da CONTRATADA responsável pela OS relacionada com o Plano de Atendimento.
 - 3.6.3.10. o Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia com a descrição das atividades propostas para a transferência do conhecimento e tecnologia, em conformidade com o estabelecido no Item 3.7 deste anexo. Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;

3.7. Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia

- 3.7.1.O Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia 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.

3.7.2.O plano de transferência de conhecimento e tecnologia deverá ser previamente aprovado pelo BNB e ser executado conforme prazo estipulado no plano de atendimento dos serviços da OS.

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

3.7.4.As reuniões de execução do Plano de Transferência de Tecnologia serão realizadas em local determinado pelo BNB.

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

4.1. Os Serviços de Suporte Operacional têm como principais características a necessidade de intervenções tempestivas e/ou pontuais, de caráter corretivo, preventivo ou de suporte técnico, com vistas a manter os sistemas em operação dentro de parâmetros estabelecidos no Acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANMS), considerando o alinhamento com as necessidades de negócio e estratégias de TI. É um serviço de manutenção continuada de sistemas em produção cujo principal resultado é a manutenção da disponibilidade, estabilidade e desempenho do portfólio de sistemas do segmento de negócio deste contrato.

4.1.1.Enquadrar-se como serviços de suporte operacional as atividades relacionadas a: manutenções corretivas, serviços técnicos especializados, produção assistida ou resolução de incidentes de sistemas.

4.1.1.1. A CONTRATADA prestará esses serviços a todos os sistemas que farão parte da Linha de Negócio objeto da contratação.

4.1.1.2. Em caráter preliminar, a lista de sistemas da linha de negócio está contida no Anexo VII - Sistemas da linha de negócio.

4.1.1.3. A CONTRATADA deverá prover melhorias nos sistemas de sua linha de negócio objetivando reduzir a quantidade de incidentes dos sistemas.

4.1.1.4. A lista definitiva será fornecida conforme item 5.1 deste anexo.

4.1.2.As atividades são extensivas não somente aos artefatos criados e / ou mantidos pela CONTRATADA durante a vigência do contrato, mas a todos os artefatos dos sistemas pertinentes a sua Linha de negócio.

4.1.3.A métrica de medição será em função do tamanho de todos os sistemas da linha de negócio em Ponto de Função.

4.2. Os serviços serão contratados mensalmente mediante Ordem de Serviço Operacional (OS Operacional). A cada necessidade de prestação desses serviços, será aberto "ticket" de atendimento.

4.3. O faturamento dos serviços terá um valor fixo mensal, podendo ser aplicados redutores de faturamento caso a qualidade mínima dos serviços não seja atingida (Anexo III - Acordo de Nível Mínimo de Serviço).

4.4. A CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica, denominada EQUIPE DE INCIDENTES para tratamento dos tickets classificados como resolução de incidentes e Requisições de Serviços de sistemas de forma DISTINTA da equipe para tratamento dos demais tickets dos serviços das OSs operacionais e OSs padrão.

4.5. Para efeitos dos serviços de Suporte Operacional:

- 4.5.1. Horário comercial dar-se-á de segunda a sexta-feira no horário de 08h30min às 17h30min, o que contabiliza 9 horas por dia;
- 4.5.2. Horário para tratamento de incidentes dar-se-á, principalmente, de segunda a sexta-feira 07h às 22horas, devendo, a EQUIPE DE INCIDENTES estar no BNB.
 - 4.5.2.1. O BNB poderá alterar, sem ônus e a qualquer tempo, o horário padrão de atendimento da equipe de incidentes. Atualmente, este atendimento obedece ao horário da Central de Cliente interno do BNB.
 - 4.5.2.2. Incidentes ocorridos fora desse horário, principalmente os incidentes que impactam no processamento noturno, embora a CONTRATADA não tenha a obrigação de estar no BNB, deverão ser resolvidos de forma a atender o Acordo de Nível Mínimo de Serviço.
- 4.6. A CONTRATADA deverá entregar ao BNB, após assinatura do contrato, a lista de profissionais que deverão ser acionados, em caso de incidentes fora do horário comercial.
 - 4.6.1. Para cada profissional deve ser fornecido nome, RG e canais de comunicação com o referido profissional.
 - 4.6.2. A CONTRATADA deverá manter a lista atualizada durante a vigência do contrato.
 - 4.6.3. Esses profissionais poderão ser chamados a qualquer tempo ao BNB para resolução de incidentes nos sistemas em produção.
- 4.7. A CONTRATADA deverá prover profissionais que atendam aos perfis de qualificações exigidos no Anexo VIII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada e que sejam suficientes para atender o volume de atendimento sem comprometer o ANMS.
 - 4.7.1. O BNB se reserva o direito de avaliar, por ocasião da alocação inicial ou em qualquer momento da execução do contrato, a conformidade da equipe alocada ao disposto no Anexo VIII - Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, objetivando comprovar a experiência e a qualificação destes, em sintonia com o perfil exigido no Anexo supracitado.
 - 4.7.2. A criação de credenciais de acesso ao profissional estará condicionada ao atendimento ao perfil indicada em avaliação a ser feita pelo BNB na alocação inicial.
 - 4.7.3. Qualquer profissional alocado pela CONTRATADA que não atenda aos requisitos exigidos poderá ter a sua substituição solicitada pelo BNB. Nestes casos, a CONTRATADA deverá prover a substituição de forma imediata, cuidando para que não haja prejuízo para o andamento dos serviços.
- 4.8. As atividades desenvolvidas pela CONTRATADA para tratamento dos incidentes serão executadas prioritariamente nas dependências do BNB.
 - 4.8.1. 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.
- 4.9. 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.
- 4.10. 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. Em complemento, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos incorridos na prestação de serviços, devendo os valores correspondentes compor o montante cotado para a prestação dos Serviços de Suporte Operacional.

- 4.11. A distribuição dos tickets de atendimento deverá ser realizada pelo Supervisor Técnico alocado pela CONTRATADA, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE. O supervisor técnico da CONTRATADA será responsável pela atribuição das solicitações para atendimento pelos profissionais alocados e acompanhamento do atendimento da OS.
- 4.12. A CONTRATADA, deverá fornecer até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período analisado, um Relatório Gerencial contemplando os Incidentes e Requisições de Serviços recorrentes, recomendações técnicas, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre outras informações.
- 4.13. A CONTRATADA, deverá fornecer até 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao do período analisado, a documentação e/ou scripts(padronizados) resultantes do atendimento dos incidentes e requisições de serviços recorrentes.

5. SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

5.1. Iniciação dos Serviços

- 5.1.1. A iniciação dos serviços acontecerá uma única vez, na fase de ajustamento do período de implantação **Anexo IX - Implantação do Ambiente Computacional**.
- 5.1.2. O BNB fornecerá a CONTRATADA uma lista de sistemas pertinentes à linha de negócio. Essa lista conterá, além de todos os sistemas a serem mantidos pelos serviços de suporte operacional, os seguintes itens:
 - 5.1.2.1. Tamanho em PF de cada sistema que compõe a linha de negócio, que será a base de faturamento dos serviços de suporte operacional.
 - 5.1.2.2. A informação se o sistema é crítico para o BNB ou está no caminho crítico do processamento noturno.

5.2. Execução dos Serviços

- 5.2.1. Os artefatos de entrada necessários à execução de um ticket de atendimento serão fornecidos pelo BNB.
 - 5.2.1.1. A ausência de artefatos de documentação não desobriga a CONTRATADA da execução do serviço solicitado dentro dos prazos constantes no **Anexo III - Acordo de Nível Mínimo de Serviço**.
 - 5.2.1.2. No caso de inexistência de documentação, as informações necessárias à execução do ticket de atendimento são repassadas por outros meios, por exemplo, em reuniões com a equipe técnica do BNB e da CONTRATADA e/ou, ainda, por meio do fornecimento de códigos fonte, se aplicável.
- 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-os para atendimento pelos técnicos da CONTRATADA.
 - 5.2.2.2. O nível de severidade determinará o prazo para concluir o atendimento e será selecionado em consonância com o catálogo de serviços da infraestrutura de TI e, de acordo com o impacto e urgência.
 - 5.2.2.2.1. O “impacto” reflete o efeito do atendimento da requisição de serviços sobre o negócio do BNB e será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) aplicativos de produção ou funcionalidade(s) afetada(s), bem como a relevância envolvida.
 - 5.2.2.2.2. A urgência é determinada pela necessidade do usuário ou do BNB em ter a requisição de serviço atendida dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre a intempestividade no atendimento.

- 5.2.2.2.3. O Catálogo de serviços é mantido pelo BNB e poderá ser ajustado a qualquer tempo, quando julgar necessário.
- 5.2.2.3. Em função de peculiaridade do BNB, um ticket classificado como Resolução de incidentes pode referir a "incidente" ou a "requisição de serviços ao grupo de incidentes".
- 5.2.2.3.1. A requisição de serviço de "incidente" tem uma classificação de severidade distinta dos demais incidentes.
- 5.2.2.4. A Contratada deverá iniciar e resolver o incidente/requisição de serviço de acordo com **Anexo III - Acordo de 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 deve se constituir em 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**.
- 5.2.3. Se o Ticket de atendimento **NÃO** for classificado como "**Resolução de incidentes**":
- 5.2.3.1. O BNB atribuirá o nível de severidade e o nível de complexidade, liberando-os para atendimento pelos técnicos da CONTRATADA.
- 5.2.3.2. O nível de severidade determinará o prazo para iniciar o atendimento e o nível de complexidade determinará o prazo de conclusão do atendimento.
- 5.2.3.2.1. O nível de severidade deve guardar consonância com a tabela adiante.

Nível de Severidade	Prazo Máximo para iniciar o atendimento (horas úteis)
Urgente	1 hora
Alto	6 horas
Médio	12 horas
Baixo	16 horas

O nível de severidade será selecionado, a critério do BNB de acordo com a urgência na conclusão da atividade.

- 5.2.3.2.2. O nível de complexidade deve guardar consonância com a tabela adiante.

Nível de Complexidade	Esforço máximo em hora-atividade (horas úteis)
1	2
2	4
3	8
4	16
5	24
6	32
7	40

8	48
9	56
10	64
11	72
12	80

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.

- 5.2.3.3. Em caso de dúvidas quanto ao teor do serviço e documentos de entrada, a CONTRATADA deve devolver o ticket, explicitando as questões duvidosas, sugerindo, se for o caso, as complementações que julgar necessárias.
 - 5.2.3.3.1. Confirmando a necessidade de complementação e tendo como objetivo fornecer os esclarecimentos solicitados, o BNB realizará as modificações e/ou complementações mencionadas pela CONTRATADA.
 - 5.2.3.3.2. O tempo consumido pelo BNB para realizar as complementações necessárias não será considerado no prazo de aceite pela CONTRATADA, exceto se a devolução configurar falha no procedimento de avaliação pela CONTRATADA.
- 5.2.3.4. Após o entendimento do objetivo, complexidade e conteúdo do ticket de atendimento, e com a devida autorização pelo BNB, a CONTRATADA deverá dar início ao seu atendimento.
- 5.2.3.5. Caso a CONTRATADA não concorde com as informações estabelecidas para o atendimento, a CONTRATADA poderá expor suas razões e sugerir ajustes.
 - 5.2.3.5.1. O BNB avaliará os motivos expostos pela CONTRATADA e, em caso de concordância, procederá aos ajustes.
 - 5.2.3.5.2. Caso não sejam aceitas as ponderações da CONTRATADA, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos.
 - 5.2.3.5.3. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte da CONTRATADA com os prazos estabelecidos pelo BNB.
- 5.2.4. Por razões de ordem interna ou prioridade de negócio, o BNB, a qualquer tempo, poderá, a seu critério, solicitar à CONTRATADA a suspensão temporária ou o cancelamento da execução de tickets de atendimento.
 - 5.2.4.1. No caso de cancelamento, esse ticket não será objeto de avaliação do Acordo de Nível Mínimo de Serviço.
 - 5.2.4.2. O tempo em que o ticket permanecer suspenso não será considerado na apuração do Acordo de Nível Mínimo de Serviço da CONTRATADA.
- 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 Acordo de Nível Mínimo de Serviço.

5.3. Entrega dos Serviços

- 5.3.1. Após a execução de um ticket de atendimento, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BNB.
- 5.3.2. Na entrega formal dos serviços, pela CONTRATADA ao BNB, deverá ser observado o seguinte:
- 5.3.2.1. Identificação do ticket que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:
 - 5.3.2.1.1. Entrega dos artefatos produzidos ou atualizados pela CONTRATADA em atendimento ao serviço prestado.
 - 5.3.2.1.2. Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia, quando couber.
 - 5.3.2.2. 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 XIV - Infraestrutura e Segurança, para entrega dos artefatos produzidos ou atualizados.
- 5.3.3.1. Caso a conexão dedicada não esteja disponível, as entregas dos artefatos deverão ser realizadas por correio eletrônico ou por mídia magnética, no formato e prazos negociados, previamente, com o BNB, sem prejuízo da entrega formal quando restabelecidas as condições normais de conexão.
- 5.3.4. Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BNB procederá à sua validação e homologação, seguindo o que está determinado no item 5.4 deste Anexo. O Acordo de Nível Mínimo de Serviço constituirá a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.

5.4. Recebimento e validação dos Serviços

- 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 dias da entrega pela CONTRATADA.
 - 5.4.2.2. A qualidade mínima exigida será verificada em relação ao Anexo III - Acordo de Nível Mínimo de Serviço.
 - 5.4.2.3. O tempo consumido pelo BNB para realizar o processo de validação dos artefatos/serviços 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. As solicitações aceitas pelo BNB serão consideradas concluídas e será apurado o Acordo de Nível Mínimo de Serviço.

5.5. **Alteração de escopo**

5.5.1. Alteração de Escopo é qualquer mudança solicitada nos artefatos entregues à CONTRATADA, decorrente de alterações nos objetivos de um ticket de 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 e formalizar um novo ticket. Nesse caso, todos os artefatos produzidos concluídos ou em fase de desenvolvimento serão entregues ao BNB e aproveitados no novo ticket a ser aberto.

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

5.6. **Alteração da baseline em Pontos de Função (PF) da linha de negócio.**

5.6.1. A baseline dos sistemas em tamanho de PFs consiste na soma total em PF de todos sistemas constantes no Anexo VII – Sistemas da Linha de Negócio da linha de negócio escopo deste edital.

5.6.2. Esta baseline será usada como referência para determinação do valor mensal de suporte operacional para a linha de negócio.

5.6.3. A baseline poderá ser atualizada a cada 6 meses em função das inclusões ou exclusões em PF dos sistemas da linha de negócio, tomando como linha base os tamanhos constantes neste edital.

5.6.4. A atualização da baseline da carteira de sistemas terá reflexo nos próximos faturamentos.

5.6.5. Além das atualizações periódicas (item 5.6.3), o valor mensal do suporte operacional poderá ser alterado mediante a inclusão ou exclusão de sistemas na linha de negócio.

5.6.5.1. Não caberá à CONTRATADA rejeitar inclusão ou exclusão de sistema na linha de negócio.

5.6.6. A inclusão de um sistema na linha de negócio deve obedecer às seguintes regras:

5.6.6.1. O tamanho de PF do sistema.

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

5.6.6.3. A CONTRATADA terá um prazo máximo de 30 dias, a contar da solicitação de inclusão do sistema, para prover a equipe e iniciar o atendimento ao suporte operacional do sistema incluído. Salvo se o sistema tiver sido desenvolvido pela CONTRATADA, cujo atendimento deverá ocorrer imediatamente após a solicitação de inclusão do sistema na linha de negócio.

5.6.6.4. O início do atendimento ao sistema já caracteriza o início da apuração dos SLAs.

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

5.6.7.A exclusão de um sistema na linha de negócio deve obedecer às seguintes regras.

5.6.7.1. O BNB deve comunicar formalmente a CONTRATADA o motivo da exclusão do sistema na linha de negócio junto com o tamanho em PF do sistema.

5.6.7.2. Um sistema poderá ser excluído da linha de negócio em função:

3.6.8.2.1 Da baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, caracterizada pelo não cumprimento do Acordo de Nível Mínimo de Serviços reiteradas vezes.

3.6.8.2.2 Da inativação do sistema;

3.6.8.2.3 De mudança de estratégia do BNB;

3.6.8.2.4 O tamanho em PF do sistema excluído será retirado do volume total da linha de negócio após 30 dias, a contar da solicitação de exclusão.

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

6. DETALHAMENTO DOS TIPOS DE SERVIÇOS – SUPORTE OPERACIONAL

6.1. Manutenções corretivas

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”.

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.

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

6.2. Serviços técnicos especializados

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:

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

6.2.1.2. Elaboração de scripts SQL ou programas para extração de informações das bases de dados dos sistemas da Linha de Negócio.

6.2.1.3. Elaboração de scripts SQL ou programas para correção de informações das bases de dados dos sistemas da Linha de Negócio.

- 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 da Linha de Negócio.
- 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
- 6.2.1.6. Acompanhar a homologação das demandas e/ou auxiliar na implantação dos sistemas da linha de negócio nos Ambientes do BNB.

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.

6.2.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de prestação de serviço com resumo descritivo dos serviços realizados, premissas, parecer técnico e documentações.

6.3. **Produção Assistida**

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.

6.3.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição da necessidade, Código a ser executado, banco de dados a ser consultado para conferência.

6.3.3. Possíveis artefatos gerados: Relatório de Prestação de Serviço com descrição dos artefatos utilizados e procedimentos adotados, resultados da execução.

6.4. **Resolução de incidentes de sistemas**

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 qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:

- 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 XII - Processo de Tratamento de Incidentes.
- 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.
- 6.4.1.3. Orientar equipes de coordenação da Produção visando retomar a execução de rotinas batch dos sistemas, interrompidas por motivos outros.
- 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 XIII - Processo de Requisição de Serviços à Equipe de Incidentes.

6.4.2. Possíveis artefatos de entrada: Descrição do incidente \ Requisição de serviço.

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.

7. PLANO DE COMUNICAÇÃO

- 7.1. A CONTRATADA deverá reunir-se periodicamente com o BNB para acompanhamento dos serviços. A sistemática e a periodicidade serão definidas em conjunto com a CONTRATADA após assinatura do contrato.
- 7.2. A CONTRATADA deverá entregar periodicamente relatórios de acompanhamento dos serviços. A periodicidade e os layouts dos relatórios serão definidos pelo BNB logo após a assinatura do contrato.

8. FATURAMENTO

- 8.1. O faturamento será realizado por períodos de medição mensal.
 - 8.1.1. Ao final do período de medição:
 - 8.1.1.1. O BNB fará a apuração dos redutores do faturamento mensal dos serviços de suporte operacional em consonância com Acordos de Nível Mínimo de Serviço.
 - 8.1.1.2. O BNB enviará à CONTRATADA um relatório com os fatos geradores que forem responsáveis pelos redutores de faturamento dos serviços.
 - 8.1.1.3. A CONTRATADA deverá atestar o recebimento do relatório e, de posse desse relatório, poderá apresentar sua defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado desde que, devidamente justificado e aceito pelo BNB. A não apresentação de defesa no prazo acima estipulado implica a plena concordância da CONTRATADA com o cálculo dos redutores, não cabendo reclamação posterior.
 - 8.1.1.4. Em caso de defesa, o BNB analisará e, caso necessário, ajustará o cálculo dos redutores.
 - 8.1.1.5. O BNB solicitará à CONTRATADA a emissão da fatura em consonância com a apuração dos redutores.
 - 8.1.2. 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;
 - 8.1.3. O BNB, após conferir e aprovar os documentos finalizará os registros e providenciará o pagamento, na forma do contrato.