



ANEXO VII - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

1. FINALIDADE

O presente anexo disciplina a sistemática de solicitação, execução, entrega e aceite dos Serviços de Manutenção Evolutiva da Solução Integrada de Gestão Empresarial da plataforma SAP (doravante denominada SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO), além de descrever suas características e parâmetros.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. Os Serviços de Manutenção Evolutiva devem ser solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS) Padrão.
- 2.2. Conforme definido neste Anexo, manutenções são modificações em sistemas já existentes, em produção, com o objetivo de prevenção, correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações.
- 2.3. Denominam-se Serviços de Manutenção Evolutiva as atividades de criação de novas funcionalidades, alteração e/ou exclusão de funcionalidades existentes, por meio de configuração, parametrização e/ou customização da SOLUÇÃO, a partir de especificações elaboradas ou revisadas pelo BANCO.
- 2.4. Para fins deste edital, também se consideram manutenções evolutivas:
 - 2.4.1. Manutenção Adaptativa, consistindo na adequação da solução às mudanças associadas aos requisitos não funcionais da aplicação, de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
 - 2.4.2. Manutenção de Interface ou Cosméticas, que são as manutenções que se caracterizam por alterações de “aparência”, por exemplo, fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela.
 - 2.4.3. Manutenção Perfectiva, que consiste na adequação da solução às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e usabilidade do sistema.
- 2.5. Nas atividades de parametrização, a criação, a adaptação ou a exclusão de funcionalidades são realizadas exclusivamente por meio de alterações nos parâmetros da SOLUÇÃO, sem a necessidade de codificação em linguagem de programação.
- 2.6. A manutenção evolutiva deverá ser efetuada, preferencialmente, por meio de parametrização, salvo se comprovado pelo CONTRATADO a impossibilidade técnica mediante documento entregue e com aprovação final de representante do BANCO.
- 2.7. Nas atividades de customização, a criação, a adaptação ou a exclusão de funcionalidades são feitas pelo CONTRATADO a partir de codificação em linguagem de programação ABAP (*Advanced Business Application Programming*) ou outra homologada pelo fabricante com anuência do BANCO.
- 2.8. No caso de funcionalidades desenvolvidas, ou customizadas, e que posteriormente sejam identificadas como passíveis de implementação de forma nativa ou por parametrização da SOLUÇÃO, o CONTRATADO terá que refazer a adaptação sem ônus adicional para o BANCO.
- 2.9. Constarão de cada Ordem de Serviço um ou mais produtos, também denominados “entregáveis”, tais como relatórios, formulários, configurações, funções, interfaces, dentre outros.



- 2.10. A quantificação do tamanho da Ordem de Serviço será efetuada conforme Catálogo de Serviços constante do Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação.
 - 2.10.1. Caso ocorram situações não previstas em que o BANCO entenda ser necessária a inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços, por se tratarem de componentes do SAP ou de tipos de atividade que não tenham sido antes mapeados, o BANCO poderá modificá-lo conforme procedimento descrito no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação.
- 2.11. Cada Serviço de Manutenção Evolutiva deverá incluir planejamento prévio, contagem de Unidade de Serviço Técnico (UST) e criação de minuta de ordem de serviço, de acordo com orientações fornecidas no Item 3 deste Anexo.
- 2.12. A execução dos Serviços de Manutenção Evolutiva deverá observar os mesmos aspectos metodológicos adotados nos serviços de implementação da SOLUÇÃO, passando pelas fases descritas na metodologia ASAP (*Accelerated SAP*), que, no caso do BANCO, será denominada ASAP-BNB.
- 2.13. Os Serviços de Manutenção Evolutiva deverão, de acordo com as devidas etapas de execução, utilizar os ambientes de desenvolvimento, qualidade e produção, existentes na plataforma SAP do BANCO.
- 2.14. As funcionalidades resultantes dos Serviços de Manutenção Evolutiva implantadas em ambiente de produção passarão a ser incorporadas à SOLUÇÃO, passando a integrar o escopo do Serviços de Suporte Técnico objeto desta contratação.
- 2.15. Cada Serviço de Manutenção Evolutiva somente será considerado como concluído com a homologação dos produtos previstos na Ordem de Serviço autorizada pelo BANCO junto ao CONTRATADO.
- 2.16. A execução das atividades e geração dos entregáveis relativos aos Serviços de Manutenção Evolutiva da SOLUÇÃO observará as fases/etapas de atendimento estabelecidas no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação.
- 2.17. É facultado ao BANCO executar quaisquer fases/etapas listadas no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação e seus subitens no lugar do CONTRATADO, a seu critério.
 - 2.17.1. O CONTRATADO não será remunerado pelas etapas executadas pelo BANCO.
- 2.18. Não será facultado ao CONTRATADO recusar qualquer Ordem de Serviço demandada pelo BANCO.
- 2.19. Será facultado ao BANCO escolher quais ordens de serviço serão ou não executadas, e com que prioridade.
- 2.20. A remuneração dos serviços de Manutenção Evolutiva da SOLUÇÃO deverá considerar os percentuais de esforço previstos na metodologia e devidamente descritos no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação.

3. MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 3.1. O BANCO solicitará ao CONTRATADO a elaboração de proposta de atendimento, via Análise de Impacto (SUPORTE TÉCNICO), com a devida metrificação em Unidade de Serviço Técnico (UST), para uma Ordem de Serviço (OS), com, pelo menos, 10 (dez) dias úteis de antecedência para o início da etapa de Especificação.
 - 3.1.1. Este prazo poderá ser alterado pelo BANCO, mediante concordância do CONTRATADO.
- 3.2. O CONTRATADO deverá apresentar uma proposta de atendimento, em até 5 (cinco) dias úteis, estimando o produto da Ordem de Serviço em Unidade de Serviço Técnico (UST), conforme descrito no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação. Em resumo:



- 3.2.1. Decompor o escopo da Ordem de Serviço em itens que serão criados ou modificados, devidamente quantificados, descritos e justificados;
- 3.2.2. Verificar a complexidade de cada item a ser desenvolvido ou configurado, cuja escala varia nos seguintes cinco níveis: “muito simples”, “simples”, “médio”, “complexo” e “muito complexo”.
- 3.2.3. Somar o valor em Unidade de Serviço Técnico (UST) de cada item, obtendo a quantidade total de UST da Ordem de Serviço (OS), incluindo todas as fases contempladas.
 - 3.2.3.1. Somente no caso da “criação” de um novo processo, a fase de Preparação Inicial será contratada.
- 3.2.4. Verificar quais etapas serão executadas pelo CONTRATADO
 - 3.2.4.1. Caso alguma etapa não seja executada pelo CONTRATADO, as UST relativas a tal etapa devem ser descontadas do total da OS, conforme previsto no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação.
- 3.2.5. O BANCO revisará cada proposta de atendimento, podendo solicitar alterações ou rejeitá-las.
 - 3.2.5.1. As propostas rejeitadas não serão remuneradas.
- 3.3. Os serviços contratados poderão ser executados em etapas, definidas por meio de uma ou mais entregas vinculadas à Ordem de Serviço, sendo cada entrega passível de comprovação, verificação, validação, teste ou implantação em ambiente definido pelo BANCO.
- 3.4. Para cada Ordem de Serviço Padrão:
 - 3.4.1. Serão designados pelo menos 2 (dois) profissionais responsáveis, sendo um representando o BANCO e o outro representando o CONTRATADO.
 - 3.4.2. Será discriminado o valor pago pelo serviço.
 - 3.4.3. Será fornecido, pelo BANCO, CONTRATADO ou TERCEIRO, a estimativa do tamanho juntamente com o prazo para execução dos serviços.
 - 3.4.3.1. As estimativas devem estar em consonância com o Catálogo de Serviços, e com o Item 5 deste Anexo, que trata do Acordo de Nível Mínimo de Serviços ASAP-BNB.
 - 3.4.4. O BANCO determinará a necessidade de construção do Plano de Transferência de Conhecimento, pelo CONTRATADO.
- 3.5. Qualquer paralisação ou atraso de definição por parte do BANCO poderá gerar uma renegociação de prazo dos serviços, não cabendo, em tais ocorrências, qualquer ônus para o CONTRATADO.
- 3.6. A execução dos serviços deve ser iniciada depois de concluídos todos os entendimentos sobre a demanda solicitada e o respectivo “aceite” da Ordem de Serviço pelo CONTRATADO.
- 3.7. O BANCO avaliará a qualidade dos artefatos gerados pelo CONTRATADO, em conformidade com o estabelecido nos Itens 4.2, 4.3 e 5 deste Anexo.
- 3.8. Mudanças no escopo do serviço deverão ser tratadas entre representantes do BANCO e do CONTRATADO, para as renegociações que se fizerem necessárias, em conformidade com o estabelecido no item 4.4.
- 3.9. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade do CONTRATADO de execução do serviço, o BANCO poderá suspender temporariamente ou cancelar a execução da Ordem de Serviço (OS).



- 3.9.1. Em caso de suspensão, o tempo em que a OS Padrão permanecer suspensa não será considerado na apuração dos indicadores de desempenho do CONTRATADO.
- 3.9.2. No caso de cancelamento da OS motivada pela incapacidade do CONTRATADO de executar o serviço; não será pago nenhum valor adicional ao CONTRATADO.
 - 3.9.2.1. Para as demais situações, o trabalho comprovadamente executado será remunerado.
- 3.9.3. O Acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANMS), descrito no item 5 deste Anexo será apurado em todas as situações de cancelamento da OS.
- 3.10. O BANCO poderá declarar o CONTRATADO como incapaz de executar o serviço quando pelo menos umas das seguintes situações ocorrer:
 - 3.10.1. Pelo menos uma das entregas da OS Padrão contar com três ou mais devoluções.
 - 3.10.2. Houver, pelo menos, duas devoluções para mais de uma entrega da OS Padrão.
 - 3.10.3. O atraso total da OS Padrão for superior a duas vezes o Prazo Máximo para Conclusão da Ordem de Serviço (PMCOS).
- 3.11. Para efeitos da contratação destes serviços, o horário comercial se dará de segunda a sexta-feira no horário de 08h30min às 17h30min.

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

- 4.1. Execução dos Serviços Contratados
 - 4.1.1. Os artefatos para a execução da Ordem de Serviço (OS), quando necessários, serão fornecidos pelo BANCO
 - 4.1.1.1. Para os artefatos a serem gerados, o CONTRATADO deverá seguir os padrões e modelos estabelecidos pela Metodologia de Desenvolvimento de *Software* ASAP-BNB.
 - 4.1.2. O CONTRATADO terá um prazo máximo para avaliar os artefatos e estimativas (quando forem fornecidas pelo BANCO mediante cadastro na OS), elaborar e registrar na Ferramenta de Controle o detalhamento do plano de atendimento (Item 4.5 deste anexo) e registrar o aceite do serviço solicitado e iniciar o atendimento (Prazo Máximo para Aceite do Serviço - PMAS).
 - 4.1.2.1. Se transcorrido o prazo máximo para aceite do serviço, ocorrerá o aceite tácito e o CONTRATADO sofrerá as sanções previstas no Item 5 deste Anexo.
 - 4.1.2.2. Uma vez aprovado, o plano de atendimento somente poderá ser alterado mediante autorização do BANCO.
 - 4.1.3. Em caso de dúvidas quanto ao teor da Ordem de Serviço e documentos afins, o CONTRATADO deverá devolver as especificações, explicitando as questões duvidosas, podendo sugerir complementações que julgar necessárias.
 - 4.1.3.1. Confirmando a necessidade de complementação e tendo como objetivo fornecer os esclarecimentos solicitados, o BANCO autorizará ou realizará as modificações e/ou complementações mencionadas pelo CONTRATADO e reenviará as especificações.
 - 4.1.3.2. O tempo consumido pelo BANCO para realizar as complementações necessárias não será considerado no prazo de aceite pelo CONTRATADO, exceto se a devolução configurar falha no procedimento de avaliação pelo CONTRATADO.



- 4.1.4 O plano de atendimento será validado pelo BANCO, sendo devolvido caso não atenda aos objetivos expressos na Ordem de Serviço (OS) e aos critérios de avaliação do plano de atendimento (requisitos necessários) da OS.
- 4.1.5 Serão realizadas pelo menos duas medições, sendo que o BANCO poderá, a seu exclusivo critério, realizar medições ou validar as medições realizadas pelo CONTRATADO antes da realização de qualquer pagamento:
- 4.1.5.1 A primeira estimativa realizada pelo CONTRATADO, pelo BANCO, ou empresa por ele determinada, para estabelecer a relação custo benefício na perspectiva de negócio;
- 4.1.5.2 Uma segunda medição realizada pelo CONTRATADO, pelo BANCO, ou empresa por ele determinada, para fins de ratificação/retificação da medição estimada após a conclusão de qualquer fase de realização, com o propósito de ajuste de prazo e remuneração, caso necessário;
- 4.1.6 Após realização do acordo e havendo a autorização por parte do BANCO, o CONTRATADO procederá à execução do serviço solicitado.
- 4.1.7 A contratação dos serviços por meio de Ordem de Serviço Padrão poderá ser realizada por fases do ASAP-BNB, conforme descrito no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação.
- 4.1.7.1 A critério do BANCO, poderá ser demandada tanto a execução de todo o ciclo quanto somente de algumas de suas fases.
- 4.1.7.2 A fase de Preparação Inicial será contratada, separadamente, em OS Padrão específica para este fim, de forma a subsidiar, inclusive, o estabelecimento da estimativa, em consonância com o Catálogo de Serviços descrito no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação.
- 4.1.7.2.1 O tamanho desta Ordem de Serviço é estimado em 16 (dezesseis) Unidades de Serviço Técnico.
- 4.1.7.2.2 O CONTRATADO procederá à execução do serviço solicitado obedecendo aos padrões de qualidade estabelecidos pelo BANCO e descritos no PPDS (Plano de Processo de Desenvolvimento de Sistemas).
- 4.1.7.2.3 Após sua conclusão, será estabelecido o real tamanho da fase de Preparação Inicial, a ser utilizado como base para a apuração do ANMS e subsidiar a revisão dos prazos e dos valores do serviço contratado, quando identificado o aumento ou a redução da quantidade de UST's.
- 4.1.7.2.4 A fase de Preparação Inicial deve ter prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização do serviço por parte do BANCO.
- 4.1.7.2.4.1 O não atendimento a esse prazo poderá culminar com o cancelamento da OS.
- 4.1.7.2.4.2 O trabalho comprovadamente executado e útil ao BANCO será remunerado e o ANMS (Item 5 deste Anexo) da OS será apurado.
- 4.1.7.3 A critério do BANCO, as demais fases poderão ser contratadas em conjunto ou separadamente, tendo por base as estimativas fornecidas pelo BANCO em consonância com o Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação.



- 4.1.7.4 O CONTRATADO se obriga a disponibilizar os procedimentos de implantação nos ambientes do BANCO, dos artefatos construídos, contemplando todas as atividades técnicas necessárias para que o serviço contratado torne-se plenamente operacional e, caso necessário, apoiar tecnicamente o BANCO na operacionalização dos procedimentos em seus ambientes computacionais.
- 4.1.8 Poderá ser reavaliado tamanho, prazos e custo dos serviços solicitados sempre que, de comum acordo, o BANCO e o CONTRATADO julgarem relevante a recontagem do tamanho do serviço (Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação), para revisão dos prazos e da remuneração da OS Padrão.
 - 4.1.8.1 A recontagem da quantidade de UST's subsidiará a revisão dos prazos e dos valores do serviço contratado, quando identificado o aumento ou a redução da quantidade de UST's.
 - 4.1.8.2 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; o tamanho será atualizado para utilização como base para apuração do ANMS.
- 4.2 Entrega dos Serviços Contratados
 - 4.2.2 Após a execução dos serviços, o CONTRATADO deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BANCO.
 - 4.2.3 Na entrega formal dos serviços pelo CONTRATADO ao BANCO, deverá ser observado o seguinte:
 - 4.2.3.1 Identificação da OS Padrão que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:
 - 4.2.3.1.1 Entrega dos artefatos produzidos ou atualizados pelo CONTRATADO, em atendimento à OS Padrão, em repositório indicado na OS, considerando-se o Plano de Atendimento aprovado.
 - 4.2.3.1.2 Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento, quando couber.
 - 4.2.4 No caso de Ordem de Serviço Padrão com várias entregas, deverá ocorrer correspondência entre as previsões, prazos e artefatos constantes da OS Padrão e do Plano de Atendimento acordado.
 - 4.2.5 A critério exclusivo do BANCO, uma ou mais entregas de uma OS poderão ser finalizadas pelo CONTRATADO com entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS Padrão.
 - 4.2.5.1 Havendo entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS, o tamanho da entrega afetada deverá ser recalculado, refletindo-se os novos valores obtidos de prazo e custo na OS.
 - 4.2.6 O acordo de nível de serviço previsto no Item 5 deste Anexo constituirá a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.
 - 4.2.7 Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BANCO procederá à sua validação e homologação, seguindo o que está determinado no Item 4.3 deste Anexo.
- 4.3 Recebimento e Validação dos Serviços Contratados
 - 4.3.2 O recebimento, pelo BANCO, dos serviços contratados por OS Padrão será confirmado quando todos os serviços e artefatos previstos na entrega forem



disponibilizados pelo CONTRATADO, excetuando quando o BANCO optar pelo recebimento parcial da entrega, conforme Item 4.2.4 deste anexo.

- 4.3.3 Após o recebimento dos serviços e artefatos previstos ou acordados, o BANCO procederá à validação dos serviços e artefatos entregues, para realizar o processo de aceite.
- 4.3.3.1 O BANCO avaliará os serviços contratados por meio da validação dos artefatos entregues pelo CONTRATADO.
- 4.3.3.2 O BANCO deverá proceder à validação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS.
- 4.3.3.2.1 Caso esse prazo para validação seja inferior a 30 (trinta) dias, deve-se considerar 30 (trinta) dias.
- 4.3.3.3 As conformidades serão verificadas em relação ao explicitado na OS Padrão, descrito no Item 5 deste Anexo e no Anexo XVI – Metrificação e Distribuição de Esforço na Contratação
- 4.3.3.4 O tempo consumido pelo BANCO para realizar o processo de validação dos artefatos/serviços entregues não será considerado no prazo de execução do serviço pelo CONTRATADO.
- 4.3.4 O processo de validação terá como objetivo classificar os serviços e artefatos de uma entrega como “aceito” ou “devolvido”.
- 4.3.4.1 A classificação “devolvido” efetuada pelo BANCO para uma entrega realizada pelo CONTRATADO 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 BANCO.
- 4.3.4.2 Finalizados os ajustes por parte do CONTRATADO, ocorrerá nova entrega, novo recebimento, nova validação até que os serviços sejam considerados, pelo BANCO, como aceitos.
- 4.3.4.2.1 A cada ciclo (entrega, recebimento, validação) serão verificadas as conformidades.
- 4.3.4.2.2 Ocorrerá acumulação dos indicadores a cada entrega.
- 4.3.4.3 O aceite ou a devolução será registrado na Ferramenta de Controle.
- 4.3.4.3.1 A Ferramenta de Controle é o instrumento utilizado para dar ciência aos envolvidos na contratação dos serviços e ao CONTRATADO acerca da conformidade dos serviços e artefatos recebidos, pelo BANCO, referentes a uma determinada entrega.
- 4.3.4.4 Para fins de apuração dos prazos e penalidades mencionados no Item 5 deste Anexo, a data da entrega será aquela em que a entrega receba a classificação “aceito”.
- 4.3.4.5 Após o registro do aceite na entrega dos artefatos ou após o registro de faturamento, não serão permitidas alterações oriundas de recontagem de estimativas.

4.4 Alteração de Escopo dos Serviços Contratados

- 4.4.2 Para fins desta contratação, alteração de escopo é a mudança solicitada nos artefatos entregues ao CONTRATADO, os quais deram origem à execução do serviço, decorrente de mudanças nos requisitos funcionais ou não funcionais.



- 4.4.3 Dependendo do tipo de alteração e do impacto na Ordem de Serviço (OS), deve haver acordo entre o BANCO e o CONTRATADO objetivando decidir entre formalizar uma nova OS ou incluir a mudança na mesma OS.
 - 4.4.3.1 Formalizar uma nova Ordem de Serviço (OS).
 - 4.4.3.1.1 A OS que originou a prestação do serviço deverá ser encerrada;
 - 4.4.3.1.2 Todos os artefatos produzidos em atendimento ao especificado na OS original, concluídos ou em fase de desenvolvimento, serão entregues ao BANCO.
 - 4.4.3.1.3 Na elaboração da nova OS contemplando a alteração do escopo, será considerado o aproveitamento dos artefatos desenvolvidos em atendimento à OS original, se aplicável.
 - 4.4.3.1.4 Os serviços realizados pelo CONTRATADO em atendimento à OS original serão remunerados com base na quantidade de UST's apuradas previamente, desde que devidamente comprovados e aceitos.
 - 4.4.3.2 Incluir a mudança na mesma Ordem de Serviço (OS).
 - 4.4.3.2.1 Em comum acordo entre BANCO e o CONTRATADO, apurar o novo valor a ser pago mediante a recontagem do tamanho conforme Catálogo de Serviços.
 - 4.4.3.2.2 Cadastro de novo plano de atendimento, caso necessário.
 - 4.4.3.2.3 O novo plano de atendimento deverá ser negociado com o BANCO até a sua aprovação.
 - 4.4.4 O BANCO deverá encaminhar novos artefatos ou complementar os artefatos anteriormente encaminhados ao CONTRATADO, se necessário.
- 4.5 Plano de Atendimento dos Serviços Contratados
- 4.5.2 O Plano de Atendimento relativo aos serviços solicitados será construído pelo CONTRATADO, respeitando o prazo máximo para início e conclusão dos serviços, conforme Item 5 deste Anexo.
 - 4.5.3 O CONTRATADO registrará o Plano de Atendimento na Ferramenta de Controle em consonância com os objetivos expressos na Ordem de Serviço (OS) e com os critérios de avaliação do plano de atendimento (requisitos necessários) da OS.
 - 4.5.4 O Plano de Atendimento deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:
 - 4.5.4.1 a identificação da Ordem de Serviço (OS);
 - 4.5.4.2 o detalhamento do escopo;
 - 4.5.4.3 a relação dos artefatos encaminhados pelo BANCO para o CONTRATADO;
 - 4.5.4.4 para cada entrega do Plano de Atendimento, além da identificação dos artefatos a serem entregues, informar as datas previstas para execução e término da entrega, além do percentual de tamanho, utilizando como base o tamanho total da OS;
 - 4.5.4.5 o cronograma detalhado para a prestação do serviço, explicitando prazos para as entregas parceladas.
 - 4.5.4.5.1 Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BANCO;



- 4.5.4.6 a Estrutura Analítica do Projeto (EAP)
 - 4.5.4.6.1 Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BANCO;
- 4.5.4.7 a identificação (nome) do representante do CONTRATADO responsável pela OS relacionada com o Plano de Atendimento;
- 4.5.4.8 o Plano de Transferência de Conhecimento, com a descrição das atividades propostas para a transferência do conhecimento, em conformidade com o estabelecido no Item 4.6 deste anexo.
 - 4.5.4.8.1 Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BANCO.

4.6 Plano de Transferência de Conhecimento

- 4.6.2 O Plano de Transferência de Conhecimento consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas do BANCO obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução – arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação.
- 4.6.3 O plano de transferência de conhecimento e tecnologia deverá ser previamente aprovado pelo BANCO e executado conforme prazo estipulado no plano de atendimento dos serviços da Ordem de Serviço.
- 4.6.4 O BANCO se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes.
- 4.6.5 As reuniões de execução do Plano de Transferência de Tecnologia serão realizadas em local determinado pelo BANCO.

5. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

- 5.1 Neste item, serão descritos os indicadores a serem aplicados às Ordens de Serviços (OS) e às entregas de OS Padrão, que constituem o Acordo de Nível Mínimo de Serviços (ANMS).
 - 5.1.1 Para efeito de padronização, denominamos valorOS o valor da Ordem de Serviço.
- 5.2 O valor total das penalidades aplicadas a uma mesma Ordem de Serviço estará limitado ao valor total da Ordem de Serviço.
- 5.3 Prazo Máximo para Aceite do Serviço (PMAS)
 - 5.3.1 **Definição:** corresponde ao prazo máximo, em dias úteis, em que o CONTRATADO deverá avaliar, aceitar, planejar (definir plano de atendimento) e iniciar o atendimento de uma OS, incluindo: validação dos artefatos de entrada, estimativas e elaboração do plano de atendimento, de comum acordo com o BANCO.
 - 5.3.2 **Valores Esperados:** Após a autorização da OS Padrão o CONTRATADO terá o seguinte prazo máximo para analisar a Ordem de Serviço e fazer o aceite da solicitação:

Tamanho da OS (UST)	Prazo Máximo Aceite (Dias úteis)
Total_UST ≤ 16	1 dia
16 < Total_UST ≤ 40	3 dias
40 < Total_UST	5 dias

- 5.3.3 **Penalidade:** o não atendimento do prazo máximo implicará na aplicação de multa, calculada da seguinte forma:

$$\text{Atraso} = (\text{QdeDiasDespendidos} - \text{PrazoMáximoAceite})$$

$$\text{Multa} = \text{Atraso} \times 0,004 \times \text{ValorOS}$$



- 5.3.3.1 A quantidade de dias despendidos pelo CONTRATADO para realizar o aceite de estimativas será calculada pela diferença, em dias úteis, entre a data de autorização da OS Padrão e a data de aceite da OS Padrão.
- 5.3.3.2 Para determinar a data de autorização, será considerado o primeiro evento de autorização da OS realizado pelo BANCO.
- 5.3.3.3 Para determinar a data de aceite da solicitação, será considerado o último evento de aceite da OS realizado pelo CONTRATADO.
- 5.3.3.4 Para cada 10 (dez) dias de atraso, o valor da multa será acrescido de 10% (dez por cento) do valor da Ordem de Serviço.
- 5.3.3.5 Em caso de devolução, pelo BANCO, do plano de atendimento do CONTRATADO, em função do não atendimento aos objetivos expressos na Ordem de Serviço e aos critérios da avaliação do plano de atendimento (requisitos necessários) da OS, será aplicada penalidade de 0,5% por devolução do plano de atendimento, conforme fórmula a seguir:
- Multa = Multa (Item 5.3.3) + 0,005 x n° devoluções do plano de atendimento x ValorOS.**
- 5.3.3.6 O tempo despendido pelo BANCO para retificações na OS Padrão motivadas por discordâncias do CONTRATADO será deduzido do cálculo desde que os motivos da devolução pelo CONTRATADO sejam reconhecidos pelo BANCO.

5.4 Prazo Máximo para Conclusão da Ordem de Serviço (PMCOS)

- 5.4.1 **Definição:** corresponde ao prazo, em dias úteis, em que o CONTRATADO deverá concluir, integralmente, uma OS Padrão.
- 5.4.2 **Valores Esperados:** após o aceite da OS Padrão, o CONTRATADO terá o seguinte prazo máximo para executar, integralmente, a OS Padrão:

Tamanho da OS (UST)	Prazo Máximo Conclusão (Dias úteis)
Total_UST ≤ 80	ARRED(Total_UST/8) + 1
Total_UST > 80	ARRED(Total_UST/8)*1,1

- 5.4.3 **Penalidade:** o não atendimento desse prazo máximo implicará a aplicação de multa que será calculada da seguinte forma:

$$\text{Penalidade (R\$)} = \text{ValorOS} \times (0,003) \times (\text{QdeDiasDespendidos} - \text{PrazoMaximoConclusão})$$

- 5.4.4 O cálculo dos dias despendidos pelo CONTRATADO para execução da OS Padrão será calculado pela diferença, em dias úteis, entre a data do aceite e a data de finalização da OS Padrão, ambas de responsabilidade do CONTRATADO.
- 5.4.5 Para efeito de cálculo, será considerado o último evento de aceite e o último evento de finalização da OS Padrão.
- 5.4.6 Será deduzido do cálculo de dias despendidos pelo CONTRATADO o tempo gasto pelo BANCO para resolução de questões submetidas pelo CONTRATADO, desde que estas questões comprovadamente impeçam a continuação dos serviços.

5.5 Densidade de Defeito de uma Entrega (DDE)



- 5.5.1 **Definição:** corresponde à quantidade de pontos de defeitos por métrica em uma entrega de uma Ordem de Serviço, de acordo com os defeitos identificados durante a avaliação realizada pelo BANCO nos produtos gerados pelo CONTRATADO.
- 5.5.2 A cada entrega de uma Ordem de Serviço é feita uma validação dos produtos gerados, cabendo ao BANCO registrar um defeito por cada ocorrência verificada.
- 5.5.3 Os defeitos serão classificados por severidade segundo a tabela abaixo:

Severidade	Peso do Defeito
Simples	1 (um)
Média	5 (cinco)
Alta	10 (dez)

- 5.5.4 A classificação da severidade dos defeitos em simples, média ou alta está disciplinada no Processo de Qualidade de *Software* do BANCO.
- 5.5.5 **Fórmula de Medição:** os pontos de defeito de uma Ordem de Serviço serão determinados pela expressão:

$$\text{Pontos de Defeitos} = (\text{quantidadeDefeitosSimples} \times 1) + (\text{quantidadeDefeitosMédia} \times 5) + (\text{quantidadeDefeitosAlta} \times 10)$$

Pontos de defeito correspondem ao total da quantidade de defeitos simples, médio e alto de todos os ciclos de medição da entrega.

A densidade de defeito de uma entrega será determinada conforme as expressões seguintes (a métrica a ser usada é a UST).

$$\text{Densidade de Defeito} = \frac{\text{Pontos de Defeito}}{\text{Tamanho da Entrega da Ordem de Serviço em UST}} \times 100$$

$$\text{TamanhodaEntrega}_{UST} = \text{TamanhoOrdemServiço}_{UST} \times \text{PercentualEntrega}$$

- 5.5.6 **Valores Esperados:** o valor máximo admissível da Densidade de Defeito para que não ocorra aplicação de penalidade de uma entrega (deve ser menor ou igual a 50).
- 5.5.6.1 As entregas de uma Ordem de Serviço devem apresentar densidade de defeito igual ou inferior aos limites estabelecidos neste item e o não atendimento a este nível de serviço implicará na devolução da entrega ao CONTRATADO por parte do BANCO e na aplicação de multa.
- 5.5.6.2 Para densidade de defeitos menor que 50 e maior que zero, a entrega será devolvida sem ser contabilizada no cálculo da penalidade DDE.
- 5.5.7 **Penalidade:** o não atendimento a este indicador implicará na aplicação de multa, calculada da seguinte forma:

$$\text{Multa} = (\text{DensidadeDeDefeito} - 50) \times 0,003 \times \text{ValorDaEntrega}$$

- 5.5.8 O valor a ser cobrado será o somatório das multas de cada ciclo de devolução, limitado ao valor total da entrega.

5.6 Atraso Por Entrega (APE)



5.6.1 **Definição:** corresponde à medição, em dias úteis, do atraso verificado na conclusão de uma Entrega por parte do CONTRATADO.

5.6.2 **Fórmula de Medição:**

$$\text{Atraso} = \left[\frac{(\text{Data Efetiva Final Entrega} - \text{Data Prevista Final Entrega})}{(\text{Data Prevista Final Entrega} - \text{Data Prevista Início})} \right] \times 100$$

5.6.3 **Valores Esperados:** o atraso máximo admissível é de 5% (cinco por cento).

5.6.4 **Penalidade:** o não atendimento a este indicador implicará na aplicação de multa, calculada da seguinte forma:

$$\text{Multa} = (\text{Atraso} / 5) \times 0,005 \times \text{ValorEntrega}$$

5.6.4.1 Para cada 10 (dez) dias de atraso, o valor da multa será acrescido de 5% (cinco por cento) do valor da entrega.

5.6.5 Esta multa deverá ser apurada após a finalização da entrega e está limitada ao valor total da entrega.

5.6.6 Para efeito de cálculo, será considerado o último evento de aceite e o último evento de finalização da entrega.

5.6.7 Será deduzido do cálculo de dias despendidos pelo CONTRATADO o tempo gasto pelo BANCO para validação.

5.6.8 Será deduzido do cálculo de dias despendidos pelo CONTRATADO o tempo gasto pelo BANCO para resolução de questões submetidas pelo CONTRATADO, desde que estas questões comprovadamente impeçam a continuação dos serviços.

6. PADRÕES DE QUALIDADE

6.1 Os padrões de qualidade do BANCO a serem utilizados para avaliação dos artefatos disponibilizados em cada entrega de Ordem de Serviço (OS), pelo CONTRATADO, estão descritos na metodologia de desenvolvimento utilizada no BANCO, o ASAP-BNB e, adicionalmente, poderão ser indicados na OS.

6.1.1 O artefato deve ser confeccionado utilizando o *template* padrão do BANCO, quando previsto na metodologia de desenvolvimento ASAP-BNB.