

ANEXO XV

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. Finalidade

Este anexo apresenta a descrição das informações que devem compor uma Ordem de Serviço (OS).

2. Considerações Gerais

- 2.1. A OS é o documento utilizado pelo BNB para formalizar a solicitação de serviços a CONTRATADA;
- 2.2. As OS serão registradas e acompanhadas na FERRAMENTA DE CONTROLE disponibilizada pelo BNB, o qual manterá todas as informações referentes à OS;
 - 2.2.1. O BNB reserva-se o direito de substituir a ferramenta de registro e acompanhamento da OS, quando julgar necessário;
- 2.3. As informações de uma OS relacionadas neste anexo poderão passar por ajustes durante a execução do Contrato;
- 2.4. Consta na OS a descrição do serviço a ser executado, as estimativas de prazo e custo;
 - 2.4.1. Serão registradas na OS as previsões de entregas intermediárias e os valores a serem pagos relativamente às entregas realizadas.

3. Modelo das OSs

3.1. Os itens 3.1.1 a 3.1.17 descrevem as principais informações contidas em uma OS de documentação, desenvolvimento e manutenção de sistemas (OS padrão) e em uma OS de suporte operacional:

- 3.1.1. código do projeto – código utilizado pelo BNB que identifica o projeto para o qual será contratado o serviço;
- 3.1.2. sistema – código utilizado pelo BNB, identificando o principal sistema objeto do serviço contratado;
- 3.1.3. contrato – número do Contrato celebrado entre o BNB e a CONTRATADA;
- 3.1.4. Matrícula do Responsável BNB - pessoa do BANCO responsável pela OS;
- 3.1.5. Matrícula do Responsável da CONTRATADA – pessoa da empresa contratada responsável pela OS;
- 3.1.6. descrição – descrição resumida serviço contratado;
- 3.1.7. artefatos de entrada – relação dos artefatos que acompanham a OS, objetivando a execução do serviço. Esses artefatos estão vinculados à atividade a ser desempenhada (item 3.1.15);
- 3.1.8. entregas – relação das entregas a serem feitas pela CONTRATADA durante a execução da OS, contendo, de forma resumida, as seguintes informações:

ANEXO XV

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

- 3.1.8.1. descrição da entrega – breve descrição da entrega;
- 3.1.8.2. percentual de atendimento em relação ao total da OS;
- 3.1.8.3. quantidade da Métrica – tamanho da entrega em relação a OS;
- 3.1.8.4. estimativas de tempo e custo da entrega – previsão de início e término da entrega assim como seu valor;
- 3.1.8.5. tarefas – macro-atividades necessárias à execução das entregas;
- 3.1.8.6. artefatos previstos para entrega;
- 3.1.8.7. avaliação da entrega – informação se a entrega foi aceita ou devolvida, os defeitos contidos na entrega dentre outras informações;
- 3.1.9. estimativas de tamanho, esforço e custo da OS;
- 3.1.10. produtos esperados – relação dos produtos a serem gerados pela execução da OS;
- 3.1.11. cronograma de execução da OS;
- 3.1.12 assunto;
- 3.1.13 baseline;
- 3.1.14 atividades ;
- 3.1.15 classificação da OS Operacional (lista) (se for o caso);
- 3.1.16 indicativo se a OS Operacional refere-se a serviço de garantia (se for o caso);
- 3.1.17 severidade identificada pelo BNB (se for o caso)

4. Modelo da OS de Suporte Operacional for classificada como incidente

4.1 A cada solicitação de SUPORTE OPERACIONAL deverá manter registro, no mínimo, de:

- 4.1.1 identificador do incidente;
- 4.1.2 identificação do Artefato(s) envolvido(s);
- 4.1.3 identificação do responsável pelo registro do incidente (profissional do BNB);
- 4.1.4 severidade identificada pelo BNB;
- 4.1.5 descrição do incidente;
- 4.1.6 data e hora da abertura do chamado;
- 4.1.7 forma de abertura do chamado;
- 4.1.8 data e hora da designação do responsável da Contratada pela resolução do incidente;

ANEXO XV

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

4.1.9 causa do incidente;

4.1.10 solução adotada;

4.1.11 data e hora da resolução do incidente;

4.1.12 identificar se o incidente está ou não coberto por garantia.