

ANEXO 25 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS EVENTUAIS DE DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO

1. O presente Anexo tem como finalidade prever a execução de serviços eventuais de desenvolvimento e integração, serviços estes não previstos explicitamente no Edital e demais anexos, que forem solicitados por conveniência do Banco.
2. Os serviços eventuais de desenvolvimento e integração poderão ser solicitados a partir da emissão pelo Banco do termo de aceitação definitiva da Fase 0 de implantação.
3. O anexo está organizado da seguinte forma:
 - 3.1 Descrição dos Serviços;
 - 3.2 Níveis dos Serviços;
 - 3.3 Aplicação de Penalidades por Descumprimentos dos Níveis dos Serviços;
 - 3.4 Critérios para o Cálculo das Penalidades;
 - 3.5 Cálculos das Penalidades.

SERVIÇOS EVENTUAIS DE DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4. A contratada executará os serviços de desenvolvimento e integração previstos no Edital e demais anexos.
5. Outros serviços de desenvolvimento e integração, eventuais, que sejam da conveniência do Banco, poderão ser prestados na forma de serviços eventuais.
6. Para os serviços eventuais de desenvolvimento e integração, o Banco e a contratada negociarão o prazo para entrega do serviço, o qual dependerá da complexidade e urgência da solicitação.
7. Os serviços eventuais de desenvolvimento e integração serão previamente solicitados e autorizados em ordem mensal de serviços pelo Banco que validará a quantidade de pontos por função propostos pela contratada para a realização do serviço.
8. O preço dos serviços será calculado com base na quantidade de pontos por função necessários à execução de cada serviço.
 - 8.1 O preço do ponto por função será o preço constante da proposta vencedora do Edital.
 - 8.2 Os serviços solicitados serão pagos mediante a entrega e aprovação dos serviços pelo Banco.
9. Todos os custos para a realização dos serviços eventuais de desenvolvimento e integração, exceto aqueles custos previstos no Edital como sendo do Banco, caberão à contratada, a exemplo de: deslocamentos, hospedagens, mão de obra, materiais, etc.

SERVIÇOS EVENTUAIS DE DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO NÍVEIS DOS SERVIÇOS

10. Os níveis dos serviços serão dados pelo prazo de realização de cada serviço negociado e acertado entre o Banco e a contratada.
11. Para estes serviços, além dos técnicos residentes nas dependências do Banco, a contratada deverá utilizar sua equipe técnica central, a fim de acompanhar e gerenciar o nível do serviço a ser cumprido.
12. Será admitida a solicitação concomitante de serviços.

SERVIÇOS EVENTUAIS DE DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DOS SERVIÇOS

13. Constatado o descumprimento dos níveis dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
 - 13.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento dos níveis dos serviços;
 - 13.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento.
14. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento dos níveis dos serviços, a contratada deverá:
 - 14.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
 - 14.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
 - 14.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
15. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.
16. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
17. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
 - 17.1 Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.
18. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação das penalidades.

SERVIÇOS EVENTUAIS DE DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO CRITÉRIOS PARA O CÁLCULO DAS PENALIDADES

19. A natureza das penalidades a serem aplicadas à contratada em caso de descumprimento dos níveis dos serviços eventuais de desenvolvimento e integração será: glosa no faturamento.

20. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
- 20.1 Os serviços eventuais de desenvolvimento e integração terão um Fator de Penalização = 01 (hum).
21. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:
- 21.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
- 21.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
- 21.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
- 21.4 Valor Dia-Útil do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 25
22. Dias úteis são os dias de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.

SERVIÇOS EVENTUAIS DE DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO CÁLCULOS DAS PENALIDADES

23. Momento inicial para a contagem do prazo de realização do serviço: dia do Registro, pelo Banco, da solicitação do serviço no CA Unicenter Service Desk.
24. Momento final para a contagem do prazo de realização do serviço: dia do Registro, pela Contratada, da conclusão do serviço no CA Unicenter Service Desk.
25. O Banco poderá contestar o registro da conclusão do serviço.
- 25.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
26. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará a apuração do prazo de realização de cada serviço solicitado no período.
- 26.1 Caso o prazo de realização exceda o prazo previsto para o serviço, será aplicada uma penalidade de 01 (hum) Dia-Útil do Contrato por cada dia Útil excedido, multiplicada pelo fator de penalização;
- 26.2 A fração de 01 (hum) dia útil será considerada como dia útil completo;
- 26.3 Para serviços em atraso na data de fechamento do período de faturamento, esta data de fechamento será a data final a ser considerada para efeito de cálculo da penalidade correspondente.
27. A aplicação das penalidades referentes a este serviço não terá relação com a aplicação de penalidades referentes a outros serviços.
28. As penalidades serão aplicadas até o 50. dia útil do mês seguinte ao mês em que se verificou o descumprimento dos níveis dos serviços.
29. As penalidades referentes aos serviços eventuais de desenvolvimento e integração estarão limitadas, por aplicação, ao valor de 05 (cinco) Dias-Úteis do Contrato.