

## ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

### 1. FINALIDADE

- 1.1. O presente anexo especifica o escopo e os procedimentos aplicáveis na execução dos serviços de consultoria técnica especializada objeto desta contratação que visa apoiar o Banco do Nordeste do Brasil S/A (BNB) na fiscalização contratual e gerenciamento de projeto de implementação de Sistema Integrado de Gestão (doravante denominado SIG).

### 2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. Os serviços de consultoria técnica especializada a serem prestados pelo CONTRATADO visam apoiar o BNB na execução de projeto de implementação de SIG a ser utilizado na operacionalização dos macroprocessos administrativos denominados de *BackOffice* (Contabilidade, Logística e Controladoria).
- 2.2. O escopo dos serviços de consultoria técnica especializada objeto desta contratação abrange atividades e entregas a serem realizadas pelo CONTRATADO visando apoiar o BNB no tocante à fiscalização contratual e gerenciamento do projeto de implementação do SIG.
- 2.3. Os serviços de consultoria técnica especializada deverão ser prestados pelo CONTRATADO de acordo com o escopo e os procedimentos descritos no presente Anexo e levando em consideração o planejamento e a execução do projeto de implementação do SIG no BNB.
- 2.4. Para realização adequada das entregas solicitadas pelo BNB ao longo da execução contratual, mantendo os níveis de qualidade esperados, o CONTRATADO deverá manter equipe adequada às exigências do **Anexo IV – Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado** e às necessidades de atendimento do serviço.
- 2.5. A realização das entregas pelo CONTRATADO deve considerar os níveis de serviços e os redutores aplicáveis nos respectivos pagamentos a serem efetuados pelo BNB, se for o caso, levando em consideração as regras estabelecidas no **Anexo III - Acordo de Nível Mínimo de Serviços**.

### 3. DIRETRIZES TÉCNICAS

- 3.1. No planejamento do trabalho e durante a execução dos serviços de consultoria técnica especializada visando apoiar o BNB na fiscalização contratual e gerenciamento do projeto de implementação do SIG, o CONTRATADO deverá observar as seguintes diretrizes técnicas:
  - 3.1.1. Adotar o padrão de gerenciamento de projetos descrito na sexta edição do Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK), publicado pelo *Project Management Institute (PMI)*.
  - 3.1.2. Referenciar as análises, orientações e recomendações resultantes da execução dos serviços de consultoria técnica a partir das melhores práticas das metodologias específicas aplicáveis ao SIG a ser implementado no BNB;
  - 3.1.3. Considerar a utilização de boas práticas dos métodos ágeis aplicáveis à execução do esforço de implementação do SIG no BNB, sempre visando contribuir com a qualidade e a tempestividade das entregas previstas no projeto.

### 4. ESCOPO DOS SERVIÇOS

- 4.1. O escopo dos serviços objeto da presente contratação abrange atividades e/ou entregas relacionadas com o planejamento do trabalho de consultoria técnica especializada, bem

como o apoio ao BNB na fiscalização contratual e gerenciamento do projeto de implementação do SIG.

#### 4.2. Planejamento do Trabalho de Consultoria

4.2.1. Realizar o planejamento do trabalho de consultoria técnica especializada visando apoiar o BNB na fiscalização contratual e no gerenciamento do projeto de implementação do SIG.

4.2.1.1. Insumos: Cópias dos contratos (e respectivos anexos) firmados pelo BNB para execução de serviços de consultoria técnica especializada e de implementação do SIG.

4.2.1.2. Entregas: Plano de Trabalho referente à execução dos serviços de consultoria técnica especializada para apoiar projeto de implementação do SIG no BNB, incluindo, no mínimo, as áreas de conhecimento de gerenciamento de escopo, cronograma, qualidade, recursos, comunicações, riscos e partes interessadas, devendo estar em consonância com os insumos entregues ao CONTRATADO.

4.2.1.3. Prazo: O planejamento do trabalho de consultoria técnica especializada deverá ser finalizado, incluindo a devida validação pelo BANCO, no prazo de até 40 (quarenta) dias a partir da assinatura do contrato.

4.2.1.4. Disposições gerais:

4.2.1.4.1. O Plano de Trabalho deverá ser entregue ao BANCO em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.

4.2.1.4.2. Após recebimento do Plano de Trabalho, o BNB deverá validar o(s) entregável(is) em até 5 (cinco) dias, ficando o restante do período, até completar os 40 (quarenta) dias, para as eventuais iterações com a CONTRATADA.

4.2.1.4.3. Havendo divergências e/ou inconsistências, o BNB reportará as recomendações de ajustes ao CONTRATADO, devendo esta entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados sem aplicação de penalidades, desde que este prazo de ajuste não comprometa os 40 (quarenta) dias, conforme definido no item 4.2.1.3.

#### 4.3. Serviços de Apoio ao Gerenciamento do Projeto

4.3.1. **Apoiar o Banco na avaliação dos entregáveis** fornecidos durante a execução dos serviços de implementação do SIG no BNB, com base nos requisitos definidos na contratação e nas diretrizes técnicas estabelecidas neste anexo.

4.3.1.1. Insumos: Entregáveis que deverão ser fornecidos durante a execução do projeto de implementação do SIG no BNB, conforme descrição constante do Anexo VIII – Entregáveis do Projeto de Implementação do SIG.

4.3.1.2. Entregas: Relatório de Avaliação da Execução do Projeto de implementação do SIG no BNB, contemplando parecer conclusivo e recomendações relacionadas aos entregáveis técnicos fornecidos durante a execução do projeto de implementação do SIG no BNB.

4.3.1.3. Prazo: O relatório deverá ser entregue mensalmente, até o 7º dia do mês subsequente à realização das atividades de análise e elaboração de parecer técnico.

4.3.1.4. Disposições gerais:

4.3.1.4.1. Visando maior eficiência no fornecimento e validação do entregável, o CONTRATADO deve participar de reuniões com o BNB e/ou a implementadora do SIG provendo orientações quanto às principais diretrizes, mitigação de riscos e condução na elaboração dos artefatos a serem entregues.

4.3.1.4.2. A validação pelo BANCO do relatório fornecido mensalmente ocorrerá em até 3 (três) dias após recebimento do entregável.

#### 4.4. Serviços de Apoio à Fiscalização Contratual

4.4.1. Auxiliar o BNB no acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços de implementação do SIG, avaliando a efetiva prestação dos serviços e o nível de cumprimento das obrigações contratuais por parte da empresa integradora.

4.4.1.1. Insumos: Contrato (e respectivos anexos), Plano de Gerenciamento do Projeto (e demais planos auxiliares), Registros de Reuniões de Status do Projeto e Relatórios de Desempenho do Projeto, relacionados com a execução de serviços de implementação do SIG no BNB.

4.4.1.2. Entregas: Relatório de Acompanhamento e Fiscalização Contratual da execução de serviços de implementação do SIG no BNB, com registro de evidências e recomendações visando regularização das faltas ou defeitos observados, além das sanções e respectivas dosimetrias aplicáveis.

4.4.1.3. Prazo: Os artefatos deverão ser entregues mensalmente, devendo ocorrer até o 7º dia do mês subsequente à realização das atividades.

4.4.1.4. Disposições gerais:

4.4.1.4.1. A validação pelo BANCO do relatório fornecido mensalmente ocorrerá em até 5 (cinco) dias após recebimento do entregável.

4.4.1.4.2. Havendo **divergências e/ou inconsistências**, o BANCO reportará ao CONTRATADO as recomendações de ajustes devendo este entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados em **até 3 (três) dias a partir da devolução do BNB**.

4.4.1.4.3. Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades **desde que não ultrapasse o 15º dia do mês subsequente à realização das atividades**.

4.4.1.4.4. Visando maior eficiência no fornecimento e validação deste entregável, o **CONTRATADO deve participar de reuniões com a implementadora do SIG acompanhando a realização do trabalho**, contribuindo com recomendações e verificando aderência ao contrato referente a implementação do SIG.

#### 4.5. Orientações comuns dos Serviços de Apoio ao Gerenciamento e Fiscalização

4.5.1. O BANCO poderá solicitar demandas relativos aos entregáveis (ver Anexo VIII – Entregáveis do Projeto de Implementação do SIG), de acordo com a necessidade do projeto de implementação do SIG no BNB, a CONSULTORIA deverá atender no prazo especificado conforme a situação abaixo:

4.5.1.1. Para as atividades relacionadas com: elaboração do desenho funcional e técnico da Solução SIG; integração do SIG com os sistemas legados do BNB; e migração de dados entre o SIG e os sistemas do BNB.

4.5.1.1.1. A CONSULTORIA deve validar a(s) demanda(s) em até 50% do tempo despendido na elaboração desses artefatos, tendo um tempo mínimo de 15 dias para validação.

4.5.1.2. Para as demais atividades elencadas no Anexo VIII:

4.5.1.2.1. A CONSULTORIA deve validar a(s) demanda(s) em até 4 dias.

## 5. GESTÃO DOS SERVIÇOS

### 5.1. Ordem de Serviço (OS)

5.1.1. A Ordem de Serviço (OS) será o instrumento básico para utilização pelo BNB e o CONTRATADO nos procedimentos envolvendo solicitação, execução, entrega e validação dos serviços de consultoria objeto desta contratação.

5.1.2. A critério do BNB, poderá ser utilizada ferramenta de *software* como suporte automatizado aos procedimentos envolvendo abertura, execução e validação de OS relacionada com a presente contratação.

5.1.3. Durante a vigência da presente contratação, caso necessário, o BNB poderá proceder alterações nos referidos procedimentos, respeitadas as condições definidas no Edital e mediante comunicação prévia ao CONTRATADO.

5.1.4. A Ordem de Serviço (OS) será utilizada como mecanismo de controle para apuração da prestação dos serviços demandados pelo BNB, assim como o tempo de atendimento para cálculo do Anexo III - Acordo de Nível Mínimo de Serviços.

### 5.2. Abertura de OS

5.2.1. Para solicitação do serviço, o BNB deverá efetuar a abertura de OS contendo informações descrevendo a atividade e/ou entrega e os respectivos prazos previstos para início e conclusão do serviço por parte do CONTRATADO.

5.2.1.1. Prazos de acordo com os especificados no subitem 4.5.1.

5.2.2. Após abertura da OS, o CONTRATADO deverá verificar se as informações fornecidas estão claras, suficientes e corretas, solicitando ao BNB, se for o caso, os esclarecimentos ou correções julgadas necessárias.

5.2.3. O BNB deverá prestar os devidos esclarecimentos e/ou correções julgadas procedentes, sendo que o respectivo tempo despendido não será considerado no prazo de aceite do serviço pelo CONTRATADO.

5.2.4. Para aquelas solicitações de correção julgadas improcedentes pelo BNB, a OS será devolvida ao CONTRATADO, permanecendo o prazo inicialmente estipulado para conclusão da execução do serviço.

5.2.5. O BNB reserva para si o direito de suspender ou cancelar uma OS, de acordo com a sua conveniência, cuja decisão deverá ser comunicada ao CONTRATADO.

### 5.3. Execução de OS

5.3.1. A partir da abertura da OS, sendo confirmado o aceite pelo CONTRATADO, este deverá atender as estimativas previstas na OS.

5.3.2. Mediante solicitação oportuna e devidamente justificada por parte do CONTRATADO, o BNB poderá, a seu critério, prorrogar o prazo estipulado na OS para conclusão da execução do serviço.

5.3.3. Durante a execução da OS, o CONTRATADO deverá:

5.3.3.1. Manter consistentes e atualizados todos os documentos por ele produzidos e/ou alterados;

5.3.3.2. Observar os padrões de segurança e os normativos internos existentes no BNB.

### 5.4. Validação da OS

5.4.1. Para que o BNB possa validar a(s) entrega(s) de cada OS, o CONTRATADO deverá encerrar o atendimento da OS com todos os artefatos que julgar necessário.

5.4.2. O BNB deverá confirmar o recebimento da entrega do serviço, com assinalamento do status RECEBIDA na respectiva OS.

5.4.3. O BNB terá até 1 (um) dia útil para validar a OS, com o consequente assinalamento do status de ACEITA ou DEVOLVIDA, tempo esse que não será considerado no prazo de execução do serviço pelo CONTRATADO.

5.4.3.1. Com a classificação da OS como DEVOLVIDA, o CONTRATADO deverá realizar os ajustes apontados pelo BNB, sem alteração dos prazos e valores definidos por ocasião da solicitação do serviço;

5.4.3.2. Após realização dos ajustes pelo CONTRATADO, o BNB efetuará nova validação e, se for o caso, fará o assinalamento da OS com o status de ACEITA.

## 6. FATURAMENTO E PAGAMENTO

6.1. Os procedimentos de faturamento e pagamento dos serviços prestados deverão considerar a necessidade de atendimento dos níveis mínimos estabelecidos no **Anexo III - Acordo de Nível Mínimo de Serviços**.

6.1.1. Os níveis mínimos de serviços permitirão adequar a remuneração do CONTRATADO em relação ao atendimento desses parâmetros, mediante os ajustes cabíveis (redutores) nos valores a serem pagos pelo BNB.

6.2. Mensalmente, até o 15º dia do mês subsequente, o BNB irá apurar possíveis atrasos que infringiram as regras estabelecidas no Anexo III, e encaminhará ao CONTRATADO relatório contemplando a apuração da qualidade dos serviços prestados e redutores aplicáveis na fatura.

6.2.1. O CONTRATADO deverá atestar o recebimento do relatório, podendo apresentar ao BNB, se for o caso, contestação e respectiva defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

- 6.2.2. Em caso de contestação e respectiva defesa do CONTRATADO, o BNB efetuará a análise e, caso necessário, ajustará o relatório.
- 6.2.3. A não apresentação de contestação e respectiva defesa no prazo estipulado implica a plena concordância do CONTRATADO com as informações fornecidas pelo BNB, não cabendo reclamação posterior.
- 6.3. O BNB solicitará ao CONTRATADO a emissão da fatura em conformidade com as informações constantes do relatório **de apuração de qualidade**.
- 6.4. O CONTRATADO deverá emitir as notas fiscais correspondentes e encaminhar ao BNB, anexando o correspondente relatório **de apuração de qualidade**.
- 6.5. Após conferência e aprovação dos documentos, o BNB efetuará os devidos registros e adotará as providências cabíveis visando efetuar o pagamento ao CONTRATADO, na forma contratual prevista.