

ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 1.1. O presente Anexo visa estabelecer os níveis mínimos dos serviços a serem prestados pelo CONTRATADO, bem como os redutores aplicáveis nos casos de eventuais descumprimentos, permitindo adequar a respectiva remuneração aos parâmetros de prazo e qualidade esperados para realização das entregas previstas nesta contratação.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. Os níveis mínimos de serviços se constituem em parâmetros de prazo e qualidade esperados pelo BNB no tocante ao fornecimento das entregas a serem realizadas pelo CONTRATADO.
- 2.2. Aplicável ao faturamento dos serviços, os redutores permitem adequar a remuneração do CONTRATADO, mediante os ajustes cabíveis nos valores a serem pagos pelo BNB em decorrência das entregas realizadas.
- 2.3. O BNB verificará o atendimento dos redutores aplicáveis para cada entrega realizada pelo CONTRATADO, com base na avaliação da qualidade dos entregáveis fornecidos e o consequente cumprimento dos prazos estabelecidos.
- 2.4. A aplicação dos ajustes cabíveis em decorrência da observância do nível mínimo do serviço não isenta o CONTRATADO da sanções contratuais previstas, em caso de eventuais falhas na execução dos serviços objeto desta contratação.
- 2.5. A avaliação das entregas inerentes ao planejamento e gestão do projeto deverão estar aderentes ao Guia PMBOK (sexta edição), publicado pelo *Project Management Institute* (PMI).

3. REDUTORES APLICÁVEIS

- 3.1. Em caso de atraso no cumprimento do prazo estabelecido para fornecimento da entrega pelo CONTRATADO especificadas no Anexo II - Especificação dos Serviços, será aplicado o redutor de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), por dia de atraso, sobre o valor dos serviços inerentes ao atraso.
- 3.2. Em caso de não conformidade ao definido no Anexo IV – Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado, será aplicado o redutor de 1% (um por cento) por ocorrência identificada sobre o valor mensal do faturamento dos serviços (base de cálculo será o faturamento do mês em que ocorrer a identificação da ocorrência).