

ANEXO II

MODELO DE GESTÃO DOS SERVIÇOS

1. Finalidade

A finalidade deste anexo é apresentar o modelo de gestão dos serviços que será utilizado para o contrato, envolvendo procedimentos de solicitação, negociação, execução, entrega, aceite, medição e pagamento dos serviços de consultoria na plataforma Liferay conforme descrito no subitem 6.2 Consultoria do item Descrição de Serviços do **Anexo I - Termo de Referência**.

2. Considerações Gerais

- 2.1. O contrato englobará o serviço de consultoria especializada que compreende serviços especializados eventuais, de escopo claramente definido, contratáveis por empreitada, tais como suporte a produtos, realização de provas de conceito, construção de componentes corporativos e consultoria especializada. Estes serviços podem ser prestados nas dependências do Banco do Nordeste ou, a critério do CONTRATANTE, nas dependências do CONTRATADO. Os tipos de serviços estão descritos no item 6 Descrição dos Serviços, subitem 6.2 Consultoria do **Anexo I - Termo de Referência**.
- 2.2. Os serviços serão solicitados pelo BNB ao CONTRATADO mediante a emissão de ordens de serviço (OS) específicas.
- 2.3. O CONTRATADO deverá designar, sem ônus para o BNB:
 - 2.3.1. Um gerente de contrato - Profissional responsável pela gerência administrativa e financeira do contrato;
 - 2.3.2. Um supervisor técnico - Profissional responsável pela gerência técnica do contrato, incluindo a distribuição de tarefas para os profissionais do CONTRATADO. A critério do CONTRATADO, referido supervisor poderá exercer suas atividades nas dependências do BNB, em Fortaleza.
- 2.4. Para registro e acompanhamento dos serviços, o BNB disponibilizará, em seu ambiente computacional, ferramenta de software específica, doravante denominada FERRAMENTA DE CONTROLE, concedendo acesso aos profissionais do CONTRATADO.
 - 2.4.1. No caso de serviços prestados nas dependências do CONTRATANTE, os profissionais do CONTRATADO deverão manter sempre atualizados, na FERRAMENTA DE CONTROLE, os registros referentes ao andamento dos trabalhos. Será responsabilidade do supervisor técnico garantir a tempestiva atualização dos registros.
 - 2.4.2. No caso de serviços prestados nas dependências do CONTRATADO, o supervisor técnico deverá manter sempre atualizado, na FERRAMENTA DE CONTROLE, os registros referentes ao andamento dos trabalhos. Será responsabilidade de o supervisor técnico garantir a tempestiva atualização dos registros.
- 2.5. A unidade utilizada para mensurar os serviços será hora técnica de consultoria. Os prazos relacionados aos serviços serão estimados pelo BNB, que utilizará dados históricos de sua experiência com serviços de consultoria.

- 2.6. Para efeito de estimativas, medição dos serviços e cálculo de multas, cada dia útil equivalerá a 8 (oito) horas.
- 2.7. Os serviços de consultoria serão consumidos semanalmente, em blocos de 40 (quarenta) horas, estando neste período a equipe de consultoria apoiando um determinado projeto de consultoria Liferay.
- 2.8. Todos os produtos/artefatos entregues pelo CONTRATADO, gerados em decorrência da prestação dos serviços:
 - 2.8.1. deverão atender aos padrões do Banco do Nordeste;
 - 2.8.2. serão propriedade do Banco do Nordeste.
- 2.9. O CONTRATADO se obriga a manter equipe qualificada a prestar os serviços em conformidade com a topologia descrita no item 7 Topologia atual dos portais internet e intranet do **Anexo I - Termo de Referência**.
- 2.10. O BNB poderá, a seu critério, promover evoluções no seu ambiente computacional, implicando alterações na topologia descrita no item 7 do **Anexo I - Termo de Referência**, cabendo ao CONTRATADO adequar-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da comunicação das modificações pelo BNB.
- 2.11. Relativamente aos serviços que serão executados nas dependências do BNB, em Fortaleza:
 - 2.11.1. o BNB colocará à disposição dos profissionais do CONTRATADO os recursos computacionais necessários (estações de trabalho, comunicação e todo o software relacionado com o objeto da contratação);
 - 2.11.2. o BNB concederá aos profissionais indicados pelo CONTRATADO acesso à sua rede interna de computadores e à FERRAMENTA DE CONTROLE para apontamento dos registros inerentes à prestação dos serviços;
 - 2.11.3. os serviços deverão ser prestados de acordo com o especificado no **item 6 Descrição dos Serviços do Anexo I - Termo de Referência**, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados, ressalvando os casos especiais autorizados pelo BNB.

3. Canais de Atendimento

- 3.1. A partir do início efetivo da prestação de serviços e durante toda a vigência do CONTRATO, o CONTRATADO obriga-se a disponibilizar, sem custo adicional para o BNB, os seguintes canais de atendimento:
 - 3.1.1. telefone;
 - 3.1.2. site na internet;
 - 3.1.3. e-mail.

4. Execução dos Serviços

- 4.1. Os serviços que forem prestados nas dependências do CONTRATANTE deverão ser executados por profissionais do CONTRATADO, na sede do Banco do Nordeste, situada na Av. Dr. Silas Munguba, 5700, em Fortaleza-CE.

- 4.2. A prestação do serviço terá seu início autorizado quando da assinatura do contrato. O CONTRATADO deverá estar apto a prestar todo o serviço especificado no **item 6 Descrição dos Serviços do Anexo I - Termo de Referência**, imediatamente após a assinatura do contrato.
- 4.2.1. Para o início de cada ordem de serviço emitida pelo BNB, o CONTRATADO deverá prover os serviços conforme solicitado pelo BNB, incluindo eventuais modificações que estes venham a sofrer durante a vigência do contrato.
- 4.2.2. A não prestação dos serviços solicitados, de forma total ou parcial, será caracterizada como interrupção do serviço, sujeitando o CONTRATADO às sanções previstas no item 11, subitem 11.1, do **Anexo I - Termo de Referência**.
- 4.2.3. O BNB se reserva o direito de avaliar, por ocasião do início da prestação dos serviços, ou em qualquer momento da execução do contrato, a conformidade da qualificação dos profissionais do CONTRATADO responsáveis pela prestação do serviço ao disposto no item 6 Descrição dos Serviços, subitem 6.2 Consultoria do **Anexo I - Termo de Referência**, objetivando comprovar a experiência e a qualificação da equipe responsável pela prestação do serviço.
- 4.2.3.1. Qualquer profissional alocado pelo CONTRATADO no atendimento a uma ordem de serviço que não atenda aos requisitos exigidos poderá ter a sua substituição solicitada pelo BNB. Nestes casos, o CONTRATADO deverá substituir imediatamente o profissional, cuidando para que não haja prejuízo para o andamento dos serviços.
- 4.2.4. Todas as solicitações serão encaminhadas pelo BNB ao CONTRATADO via registro de ordens de serviço na FERRAMENTA DE CONTROLE em que serão descritos os serviços solicitados e os produtos esperados, bem como estimados os prazos e as horas técnicas a serem consumidas em seu atendimento.
- 4.2.5. A distribuição das solicitações para atendimento deverá ser feita pelo Supervisor Técnico alocado pelo CONTRATADO, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE. O supervisor técnico do CONTRATADO será responsável pelo atendimento e acompanhamento das solicitações.
- 4.2.6. A distribuição das solicitações para atendimento deverá ser feita pelo Supervisor Técnico alocado pelo CONTRATADO, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE. O supervisor técnico do CONTRATADO será responsável pelo atendimento e acompanhamento das solicitações.
- 4.2.7. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte do CONTRATADO com os prazos estabelecidos pelo BNB.
- 4.2.8. Caso não concorde com os prazos estabelecidos para o atendimento de uma ou mais solicitações, o CONTRATADO poderá expor suas razões e sugerir ajustes nos prazos.
- 4.2.8.1. O BNB avaliará os motivos expostos pelo CONTRATADO e, em caso de concordância, procederá aos ajustes necessários nos prazos de atendimento.
- 4.2.8.2. Caso não sejam aceitas as ponderações do CONTRATADO, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos.

- 4.2.9. As solicitações concluídas pelos técnicos do CONTRATADO serão analisadas pelos responsáveis no BNB. Caso a solução não seja satisfatória, a solicitação será devolvida, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE.
 - 4.2.10. O valor total de uma ordem de serviço equivalerá ao produto do total das horas técnicas estimadas na ordem de serviço pelo valor da hora técnica, conforme o contrato.
 - 4.2.11. Os serviços serão apurados e pagos mensalmente, computando os valores correspondentes às entregas validadas e homologadas no período de medição.
- 4.3. Faturamento:
- 4.3.1. o faturamento será realizado por períodos de medição, estabelecidos pelas partes;
 - 4.3.2. os períodos de medição ocorrerão mensalmente;
 - 4.3.3. todos os serviços/entregas concluídos durante um período de medição, aceitos pelo BNB, serão pagos após o referido período, conforme o contrato;
 - 4.3.4. ao final do período de medição:
 - 4.3.4.1. o CONTRATADO enviará ao BNB um relatório contendo os blocos de serviço atendidos e seus respectivos valores apurados durante o período de medição;
 - 4.3.4.2. o BNB aprovará o relatório junto ao CONTRATADO em no máximo 5 (cinco) dias úteis;
 - 4.3.5. o CONTRATADO emitirá as notas fiscais correspondentes e as encaminhará ao BNB, juntamente com o relatório de que trata o subitem 4.3.4, devidamente assinado;
 - 4.3.6. o BNB, após conferir e aprovar os documentos finalizará os registros e providenciará o pagamento, na forma do contrato.

5. Supervisão da Execução do Contrato

- 5.1. Os nomes dos responsáveis pela gerência administrativa e financeira do contrato e pela supervisão técnica do CONTRATADO, bem como os nomes dos responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato pelo BNB deverão ser indicados no ato da assinatura do contrato.
 - 5.1.1. As partes poderão indicar outros responsáveis a qualquer momento, mediante comunicação formal.
- 5.2. Todo o relacionamento referente à gestão do contrato deverá ser realizado nas dependências do BNB, exceto em situações excepcionais, sendo necessária a anuência formal do BNB para a mudança de local.
- 5.3. O CONTRATADO deverá garantir que os profissionais por ele alocados para a prestação dos serviços atendam ao disposto no **item 6 - Descrição dos Serviços**, subitem 6.2 Consultoria do **Anexo I - Termo de Referência**, reunindo plenas condições técnicas para desempenhar as atividades ali previstas.

- 5.4. Os profissionais do CONTRATADO deverão guardar obediência às políticas internas do BNB.
 - 5.5. O gerente de contrato e o supervisor técnico do CONTRATADO deverão prestar informações sobre o andamento dos serviços sempre que solicitado pelo BNB.
 - 5.6. O BNB poderá solicitar, em qualquer tempo, substituição de qualquer profissional alocado ao serviço, por motivo de ineficiência, deficiência técnica, inadequação aos perfis exigidos ou por conduta em desacordo com as políticas internas da Instituição.
- 6. Garantia e Propriedade dos Artefatos Produzidos em Atendimento às Solicitações de Serviços**
- 6.1. O CONTRATADO garantirá os serviços produzidos durante toda a vigência do Contrato (período inicial e eventuais prorrogações).
 - 6.2. A garantia permanecerá por 6 (seis) meses após o final do Contrato.
 - 6.3. A prestação da garantia se dará sob a forma de correção do artefato produzido ou produção de novo artefato. A correção do artefato produzido ou a produção de novo artefato será realizada sem ônus para o BNB, somente se o defeito do artefato tiver sido decorrente de erros e / ou omissões por parte do CONTRATADO.
 - 6.4. Todos os artefatos resultantes dos processos serão de propriedade exclusiva do BNB.
 - 6.5. O CONTRATADO e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao BNB, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual, direito patrimonial e autoral sobre todos os artefatos, procedimentos, roteiros de atendimento, documentos e elementos de informação produzidos no âmbito do Contrato.
- 7. Obrigações Específicas do Contratado**
- 7.1. Gerenciar os recursos humanos utilizados na execução dos serviços solicitados pelo BNB realizando as atividades relativas ao repasse de informações e acompanhamento dos serviços.
 - 7.2. Capacitar seu corpo técnico nas competências necessárias ao atendimento dos serviços solicitados pelo BNB, às suas expensas e sempre que necessário.
 - 7.3. Manter sigilo sobre quaisquer informações do BNB às quais tenha acesso.
 - 7.4. Devolver e eliminar de suas bases de informações os documentos encaminhados pelo BNB para a especificação dos serviços, bem como outros artefatos decorrentes desta: os códigos fontes, os executáveis e demais artefatos e documentações pertinentes.
 - 7.5. Prestar informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados em no máximo 2 (dois) dias úteis a contar da solicitação feita pelo BNB.
 - 7.6. Disponibilizar ao BNB toda a informação utilizada e/ou produzida na execução dos serviços prestados, em até 30 (trinta) dias corridos, sem quaisquer ônus adicionais para o BNB, contados da data de finalização do contrato.
 - 7.7. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do BNB.

- 7.8. O BNB poderá, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos, comprometendo-se o CONTRATADO a adaptar-se em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos da data de notificação por parte do BNB.
 - 7.8.1. A notificação por parte do BNB poderá ser realizada por ofício ou por envio de mensagem eletrônica ao gerente de contrato do CONTRATADO.
- 7.9. Efetuar entregas compatíveis e totalmente aderentes aos produtos e tecnologias utilizados pelo BNB.