

ANEXO II - ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

1. FINALIDADE

O presente anexo disciplina a sistemática de solicitação, execução, entrega e aceite dos Serviços de Manutenção Evolutiva que devem ser executados pela CONTRATADA como parte da implementação do Sistema Integrado de Gestão Empresarial do Banco do Nordeste do Brasil S/A (BNB), aqui chamado SOLUÇÃO, além de descrever suas características e parâmetros.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. Os Serviços de Manutenção Evolutiva devem ser solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS). A Ordem de Serviço é o documento que define o produto a ser entregue pela CONTRATADA visando atender uma demanda evolutiva, resultado de uma modificação ou criação a ser executada na SOLUÇÃO.
 - 2.1.1. O produto de uma demanda de manutenção evolutiva será medido em UST (Unidade de Serviço Técnico). A quantificação do tamanho da Ordem de Serviço será efetuada conforme item 5 deste anexo e aderente ao Anexo IV – Catálogo de Serviços SIG.
 - 2.1.2. Caso ocorram situações não previstas em que o BNB entenda ser necessária a inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços, por se tratar de tipos de atividade que não tenham sido antes mapeados, o BNB poderá efetuar as modificações necessárias a seu critério.
- 2.2. Constarão na Ordem de Serviço um ou mais produtos, também denominados “entregáveis”, tais como relatórios, formulários, configurações, funções, interfaces, dentre outros.
- 2.3. Para fins deste documento, Ferramenta de Controle é o instrumento utilizado pelo BNB para operacionalizar o fluxo de trabalho para a conformidade de serviços e artefatos relacionados a uma determinada entrega.
- 2.4. Conforme definido neste anexo, manutenções são modificações em sistemas já existentes, com o objetivo de prevenção, implementação de melhorias ou adaptações, podendo ser de origem legal ou não.
- 2.5. Denominam-se Serviços de Manutenção Evolutiva as atividades de criação de novas funcionalidades, alteração e/ou exclusão de funcionalidades existentes, por meio de configuração, parametrização e/ou customização da SOLUÇÃO, a partir de especificações elaboradas ou revisadas pelo BNB, trazendo à tona a coleta de novos requisitos junto ao usuário ou a alteração de requisitos originais.
- 2.6. Para fins deste edital, também se consideram manutenções evolutivas:
 - 2.6.1. Manutenção Adaptativa, consistindo na adequação da solução às mudanças associadas aos requisitos não funcionais da aplicação, de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
 - 2.6.2. Manutenção de Interface do usuário são as manutenções que se caracterizam por alterações de “aparência”, por exemplo, fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela.
 - 2.6.3. Manutenção Perfectiva, que consiste na adequação da solução às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e usabilidade do sistema.
- 2.7. A execução dos Serviços de Manutenção Evolutiva deverá observar a metodologia utilizada pela CONTRATADA, previamente apresentada ao BNB, que seja aderente às práticas de mercado e ao Método Unificado Oracle (OUM).

- 2.8. Os Serviços de Manutenção Evolutiva deverão, de acordo com as devidas etapas de execução, utilizar os ambientes de desenvolvimento, qualidade e produção, existentes na infraestrutura de Tecnologia da Informação do BNB.
- 2.9. A manutenção evolutiva deverá ser efetuada, preferencialmente, por meio de parametrização, salvo se comprovado pela CONTRATADA a impossibilidade técnica mediante documento entregue e com aprovação final de representante do BNB.
 - 2.9.1. Nas atividades de parametrização, a criação, a adaptação ou a exclusão de funcionalidades são realizadas exclusivamente por meio de alterações nos parâmetros da SOLUÇÃO, sem a necessidade de codificação em linguagem de programação.
- 2.10. Nas atividades de customização, a criação, a adaptação ou a exclusão de funcionalidades são feitas pela CONTRATADA a partir de codificação em linguagem de programação homologada pelo fabricante com anuência do BNB.
 - 2.10.1. O BNB poderá customizar a SOLUÇÃO, implementando novas funcionalidades, resguardando-se o direito de não repassar estas alterações para a CONTRATADA.
- 2.11. No caso de funcionalidades desenvolvidas, ou customizadas, e que posteriormente sejam identificadas como passíveis de implementação de forma nativa ou por parametrização da SOLUÇÃO, a CONTRATADA terá que refazer a adaptação sem ônus adicional para o BNB, estando sujeito às penalidades previstas no instrumento contratual.
- 2.12. Toda documentação gerada deverá ser mantida de forma íntegra e atualizada quando da execução dos serviços.
- 2.13. As funcionalidades resultantes dos Serviços de Manutenção Evolutiva implantadas em ambiente de produção passarão a ser incorporadas à SOLUÇÃO, passando a integrar o escopo dos serviços de sustentação e manutenção evolutiva.
- 2.14. Cada Serviço de Manutenção Evolutiva somente será considerado como concluído com a homologação dos produtos previstos na Ordem de Serviço autorizada pelo BNB junto à CONTRATADA.

3. MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 3.1. A estimativa dos serviços de manutenção evolutiva e sua consequente proposta de atendimento poderão ser realizadas após uma etapa de análise de impacto disciplinada de acordo com o Anexo III - Especificação dos Serviços de Sustentação.
- 3.2. O BNB revisará cada proposta de atendimento elaborada pela CONTRATADA, podendo solicitar alterações ou rejeitá-las. As propostas rejeitadas não darão origem a ordens de serviços.
- 3.3. Os serviços contratados poderão ser executados em etapas, definidas por meio de uma ou mais entregas vinculadas a uma Ordem de Serviço, sendo cada entrega passível de comprovação, verificação, validação, teste ou implantação em ambiente definido pelo BNB.
- 3.4. Para cada Ordem de Serviço:
 - 3.4.1. Serão designados pelo menos 2 (dois) profissionais responsáveis, sendo um representando o BNB e o outro representando a CONTRATADA;
 - 3.4.2. Será discriminado o valor pago pelo serviço;
 - 3.4.3. Será fornecida a estimativa do tamanho em UST em consonância com o Catálogo de Serviços presente no Anexo IV – Catálogo de Serviços SIG;
 - 3.4.4. O BNB poderá determinar à CONTRATADA a necessidade de construção de Plano de Transferência de Conhecimento da OS que envolvam as modificações promovidas pela OS se assim considerar necessário.

- 3.5. Qualquer paralisação ou atraso de definição por parte do BNB poderá gerar uma renegociação de prazo dos serviços, não cabendo, em tais ocorrências, qualquer ônus para a CONTRATADA.
- 3.6. A execução dos serviços deve ser iniciada depois de concluídos todos os entendimentos sobre a demanda solicitada e o respectivo “aceite” da Ordem de Serviço pela CONTRATADA.
- 3.7. O BNB avaliará a qualidade dos artefatos gerados pela CONTRATADA, em conformidade com o estabelecido no item 6 deste Anexo.
- 3.8. Mudanças no escopo do serviço deverão ser tratadas entre representantes do BNB e da CONTRATADA, para as renegociações que se fizerem necessárias, em conformidade com o estabelecido no item 4.4.
- 3.9. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade da CONTRATADA de execução do serviço (item 3.10), o BNB poderá suspender temporariamente ou cancelar a execução da Ordem de Serviço (OS).
 - 3.9.1. Em caso de suspensão, o tempo em que a OS permanecer suspensa não será considerado na apuração dos indicadores de desempenho da CONTRATADA.
 - 3.9.2. No caso de cancelamento da OS motivada pela incapacidade da CONTRATADA de executar o serviço, não será pago nenhum valor adicional à CONTRATADA.
 - 3.9.2.1. Para as demais situações, o trabalho comprovadamente executado será remunerado.
 - 3.9.3. O Acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANMS), descrito no item 6 deste Anexo será apurado em todas as situações de cancelamento da OS.
- 3.10. O BNB poderá declarar a CONTRATADA como incapaz de executar o serviço quando pelo menos umas das seguintes situações ocorrer:
 - 3.10.1. Pelo menos uma das entregas da OS contar com três ou mais devoluções.
 - 3.10.2. Houver, pelo menos, duas devoluções para mais de uma entrega da OS.
 - 3.10.3. O atraso total da OS for superior a duas vezes o Prazo Máximo para Conclusão da Ordem de Serviço (PMCOS), item 6 deste anexo.
- 3.11. Para efeitos da contratação destes serviços, o horário comercial se dará de segunda a sexta-feira no horário de 08h30min às 17h30min, de Fortaleza.

4. SERVIÇOS BASEADOS EM ORDEM DE SERVIÇO (OS)

- 4.1. Execução dos Serviços Contratados
 - 4.1.1. Os artefatos para a execução da OS, quando necessários, serão fornecidos pelo BNB.
 - 4.1.2. A CONTRATADA terá um prazo máximo para avaliar os artefatos e estimativas quando forem fornecidas pelo BNB mediante cadastro na OS, elaborar e registrar na Ferramenta de Controle o detalhamento do plano de atendimento (Item 4.5 deste anexo) e registrar o aceite do serviço solicitado e iniciar o atendimento (Prazo Máximo para Aceite do Serviço - PMAS).
 - 4.1.2.1 Se transcorrido o prazo máximo para aceite do serviço, ocorrerá o aceite tácito e a CONTRATADA sofrerá as sanções previstas no Item 6 deste Anexo.
 - 4.1.2.2 Uma vez aprovado, o plano de atendimento somente poderá ser alterado mediante autorização do BNB.
 - 4.1.3 Em caso de dúvidas quanto ao teor da Ordem de Serviço e documentos afins, a CONTRATADA deverá devolver as especificações, explicitando as questões duvidosas, podendo sugerir complementações que julgar necessárias.

- 4.1.3.1 Confirmando a necessidade de complementação e tendo como objetivo fornecer os esclarecimentos solicitados, o BNB autorizará ou realizará as modificações e/ou complementações mencionadas pela CONTRATADA e reenviará as especificações.
- 4.1.3.2 O tempo consumido pelo BNB para realizar as complementações necessárias não será considerado no prazo de aceite pela CONTRATADA, exceto se a devolução configurar falha no procedimento de avaliação pela CONTRATADA.
- 4.1.4 O plano de atendimento será validado pelo BNB, sendo devolvido caso não atenda aos objetivos expressos na Ordem de Serviço (OS) e aos critérios de avaliação do plano de atendimento (requisitos necessários) da OS.
- 4.1.5 Após realização do acordo e havendo a autorização por parte do BNB, a CONTRATADA procederá à execução do serviço solicitado.
- 4.1.6 A CONTRATADA se obriga a disponibilizar os procedimentos de implantação nos ambientes do BNB, dos artefatos construídos, contemplando todas as atividades técnicas necessárias para que o serviço contratado se torne plenamente operacional e, caso necessário, apoiar tecnicamente o BNB na operacionalização dos procedimentos em seus ambientes computacionais.
- 4.1.7 Poderão ser reavaliados os tamanhos, prazos e custos dos serviços solicitados sempre que, de comum acordo, o BNB e a CONTRATADA julgarem relevante a recontagem do tamanho do serviço, para revisão dos prazos e da remuneração da OS.
 - 4.1.7.1 A recontagem da quantidade de UST's subsidiará a revisão dos prazos e dos valores do serviço contratado, quando identificado o aumento ou a redução da quantidade de UST's.
 - 4.1.7.2 Após a recontagem, caso o tamanho do serviço apresente divergência daquele previsto pela estimativa acordada inicialmente, o prazo e o custo dos serviços deverão ser ajustados e o tamanho será atualizado para utilização como base para apuração do ANMS.
- 4.2 Entrega dos Serviços Contratados
 - 4.2.1 Após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BNB.
 - 4.2.2 Na entrega formal dos serviços pela CONTRATADA ao BNB, deverá ser observado o seguinte:
 - 4.2.2.1 Identificação da OS que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:
 - 4.2.2.1.1 Entrega dos artefatos produzidos ou atualizados pela CONTRATADA, em atendimento à OS considerando-se o Plano de Atendimento aprovado.
 - 4.2.2.1.2 Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento da OS, quando couber.
 - 4.2.3 No caso de Ordem de Serviço com várias entregas, deverá ocorrer correspondência entre as previsões, prazos e artefatos constantes da OS e do Plano de Atendimento acordado.
 - 4.2.4 A critério exclusivo do BNB, uma ou mais entregas de uma OS poderão ser finalizadas pela CONTRATADA com entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS.
 - 4.2.4.1 Havendo entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS, o tamanho da entrega afetada deverá ser recalculado, refletindo-se os novos valores obtidos de prazo e custo na OS.

4.2.5 O acordo de nível de serviço previsto no Item 6 deste Anexo constituirá a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.

4.2.6 Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BNB procederá à sua validação e homologação, seguindo o que está determinado no Item 4.3 deste Anexo.

4.3 Recebimento e Validação dos Serviços Contratados

4.3.1 O recebimento, pelo BNB, dos serviços contratados por OS será confirmado quando todos os serviços e artefatos previstos na entrega forem disponibilizados pela CONTRATADA, excetuando quando o BNB optar pelo recebimento parcial da entrega.

4.3.2 Após o recebimento dos serviços e artefatos previstos ou acordados, o BNB procederá a validação desses entregáveis, para realização do processo de aceite.

4.3.2.1 O BNB avaliará os serviços contratados por meio da validação dos artefatos entregues pela CONTRATADA.

4.3.2.2 O BNB deverá proceder à validação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS.

4.3.2.2.1 Caso esse prazo para validação seja inferior a 30 (trinta) dias, deve-se considerar 30 (trinta) dias.

4.3.2.3 As conformidades serão verificadas em relação ao explicitado na OS, descrito no Item 6 deste Anexo.

4.3.2.4 O tempo consumido pelo BNB para realizar o processo de validação dos artefatos/serviços entregues não será considerado no prazo de execução do serviço pela CONTRATADA.

4.3.3 O processo de validação terá como objetivo classificar os serviços e artefatos de uma entrega como “aceito” ou “devolvido”.

4.3.3.1 A classificação “devolvido” efetuada pelo BNB para uma entrega realizada pela CONTRATADA não a autoriza a faturar os serviços e a obriga a realizar os ajustes apontados na avaliação da entrega, sem alteração de prazo e valores previamente estabelecidos quando da autorização do serviço pelo BNB.

4.3.3.2 Finalizados os ajustes por parte da CONTRATADA, ocorrerá nova entrega, novo recebimento, nova validação até que os serviços sejam considerados, pelo BNB, como aceitos.

4.3.3.2.1 A cada ciclo (entrega, recebimento, validação) serão verificadas as conformidades.

4.3.3.2.2 Ocorrerá acumulação dos indicadores a cada entrega.

4.3.3.3 O aceite ou a devolução será registrado na Ferramenta de Controle.

4.3.3.4 Para fins de apuração dos prazos e penalidades mencionados no Item 6 deste Anexo, a data da entrega será aquela em que a entrega receba a classificação “aceito”.

4.3.3.5 Após o registro do aceite na entrega dos artefatos ou após o registro de faturamento, não serão permitidas alterações oriundas de recontagem de estimativas.

4.4 Alteração de Escopo dos Serviços Contratados

4.4.1 Para fins desta contratação, alteração de escopo é a mudança solicitada nos artefatos entregues à CONTRATADA, os quais deram origem à execução do serviço, decorrente de mudanças nos requisitos funcionais ou não funcionais.

- 4.4.2 Dependendo do tipo de alteração e do impacto na Ordem de Serviço, deve haver acordo entre o BNB e a CONTRATADA objetivando decidir entre formalizar uma nova OS ou incluir a mudança na mesma OS.
 - 4.4.2.1 Formalizar uma nova OS.
 - 4.4.2.1.1 A OS que originou a prestação do serviço deverá ser encerrada.
 - 4.4.2.1.2 Todos os artefatos produzidos em atendimento ao especificado na OS original, concluídos ou em fase de desenvolvimento, serão entregues ao BNB.
 - 4.4.2.1.3 Na elaboração da nova OS contemplando a alteração do escopo, será considerado o aproveitamento dos artefatos desenvolvidos em atendimento à OS original, se aplicável.
 - 4.4.2.1.4 Os serviços realizados pela CONTRATADA em atendimento à OS original serão remunerados com base na quantidade de UST's apuradas previamente, desde que devidamente comprovados e aceitos.
 - 4.4.2.2 Incluir a mudança na mesma OS.
 - 4.4.2.2.1 Em comum acordo entre BNB e a CONTRATADA, apurar o novo valor a ser pago mediante a recontagem do tamanho conforme Catálogo de Serviços.
 - 4.4.2.2.2 Cadastro de novo plano de atendimento, caso necessário.
 - 4.4.2.2.3 O novo plano de atendimento deverá ser negociado com o BNB até a sua aprovação.
- 4.4.3 O BNB deverá encaminhar novos artefatos ou complementar os artefatos anteriormente encaminhados à CONTRATADA, se necessário.
- 4.5 Plano de Atendimento dos Serviços Contratados
 - 4.5.1 O Plano de Atendimento relativo aos serviços solicitados será construído pela CONTRATADA, respeitando o prazo máximo para início e conclusão dos serviços, conforme Item 6 deste Anexo.
 - 4.5.2 A CONTRATADA registrará o Plano de Atendimento na Ferramenta de Controle em consonância com a descrição da Ordem de Serviço e com os critérios de avaliação da OS caso tenham sido discriminados na descrição da OS.
 - 4.5.3 O Plano de Atendimento deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:
 - 4.5.3.1 A identificação da Ordem de Serviço;
 - 4.5.3.2 O detalhamento do escopo;
 - 4.5.3.3 A relação dos artefatos encaminhados pelo BNB para a CONTRATADA;
 - 4.5.3.4 Para cada entrega do Plano de Atendimento, além da identificação dos artefatos a serem entregues, informar as datas previstas para execução e término da entrega, além do percentual de tamanho, utilizando como base o tamanho total da OS;
 - 4.5.3.5 O cronograma detalhado para a prestação do serviço, explicitando prazos para as entregas parceladas.
 - 4.5.3.5.1 Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;
 - 4.5.3.6 A Estrutura Analítica do Projeto (EAP)

4.5.3.6.1 Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;

4.5.3.7 A identificação (nome) do representante da CONTRATADA responsável pela OS relacionada com o Plano de Atendimento;

4.5.3.8 O Plano de Transferência de Conhecimento da OS, com a descrição das atividades propostas para a transferência do conhecimento, em conformidade com o estabelecido no Item 4.6 deste anexo.

4.5.3.8.1 Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB.

4.6 Plano de Transferência de Conhecimento da OS

4.6.1 O Plano de Transferência de Conhecimento da OS consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas do BNB obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução – arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação.

4.6.2 O Plano de Transferência de Conhecimento da OS deverá ser previamente aprovado pelo BNB e executado conforme prazo estipulado no plano de atendimento dos serviços da Ordem de Serviço.

4.6.3 O BNB se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes.

4.6.4 As reuniões de execução do Plano de Transferência de Conhecimento da OS serão realizadas em local determinado pelo BNB.

5. METRIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1 A metrificação da contratação está diretamente relacionada com o conceito de catálogo de serviço e a partir dele serão feitos os levantamentos de serviços necessários que comporão uma Ordem de Serviço, levando em conta suas complexidades e estabelecendo o quantitativo de UST para posterior desembolso.

5.1.1 Para efeitos deste documento, o catálogo de serviços é o conjunto de atividades mapeadas passíveis de agrupamento e contratação relacionadas com manutenção, evolução dos produtos e as respectivas configurações que compõem a SOLUÇÃO.

5.2 O Catálogo de Serviços, de acordo com o Anexo IV – Catálogo de Serviços SIG, traz as seguintes dimensões e serviços descritos na Tabela 1 abaixo:

Dimensões	Serviços
Levantamento e Solução	Análise Funcional
	Especificação Técnica
Parametrização	Criação de Perfil de Segurança
	Parametrização de Objetos e Processos JDE
	Recuperação de Informações
	Carga de Dados
Desenvolvimento	Aplicativo Interativo JDE
	Interface
	Função
	Webservice
	Formulário Simples

Formulário Composto
Menu
Smart List
Lista de Tarefas
Variável
Hierarquia da Unidade de Planejamento
Membro
Dimensão
Configuração do ERPi
Regra de Negócio / Calc Script
Conjunto de Regras
Financial Report
Relatório
Testes Funcionais
Treinamento

Tabela 1. Dimensões e serviços previstos na PMCS.

- 5.3 A descrição relativa a cada serviço mostrado na Tabela 1 está descrito a seguir.
- 5.3.1 Análise Funcional: Levantamento e entendimento dos requisitos de negócio com objetivo de identificar as necessidades dos usuários.
 - 5.3.2 Especificação Técnica: Produção e entrega de especificação técnica da solução funcional para os requisitos e regras de negócio identificados na Análise Funcional.
 - 5.3.3 Criação de Perfil de Segurança: Criação de novos perfis de acesso, incluindo configuração de Funções e Listas de Permissão.
 - 5.3.4 Parametrização de Objetos e Processos JDE: Parametrizações necessárias para ativação, correção ou alteração de objetos e processos do JDE para utilização do usuário final.
 - 5.3.5 Recuperação de Informações: Parametrização para acesso, recuperação e exibição de dados diretamente das tabelas da solução.
 - 5.3.6 Carga de Dados: Executar operações no banco de dados para manipular dados de diferentes formas utilizando comandos DML (atualizar, inserir, excluir, etc.).
 - 5.3.7 Aplicativo Interativo JDE: Criar ou alterar um aplicativo interativo customizado.
 - 5.3.8 Interface: Desenvolver ou alterar interface com outras aplicações.
 - 5.3.9 Função: Desenvolver ou alterar funções JDE (NER, Business Function ou similares).
 - 5.3.10 Webservice: Desenvolver ou alterar webservice.
 - 5.3.11 Formulário Simples: Criação de formulários simples.
 - 5.3.12 Formulário Composto: Criação de formulários composto.
 - 5.3.13 Menu: Criação de menus.
 - 5.3.14 Smart List: Criação de smart list.
 - 5.3.15 Lista de Tarefas: Criação de lista de tarefas.
 - 5.3.16 Variável: Criação de variável de essbase ou variável de usuário.

- 5.3.17 Hierarquia da Unidade de Planejamento: Parametrização de um Fluxo de Aprovação por ambiente destino.
 - 5.3.18 Membro: Inclusão de novo membro na dimensão.
 - 5.3.19 Dimensão: Criação de dimensão numa aplicação, sem a inclusão dos membros por ambiente de destino.
 - 5.3.20 Configuração do ERPi: Inclusão de novas configurações do ERPi por ambiente destino.
 - 5.3.21 Regra de Negócio / Calc Script: Criação de regras de negócio ou calc script.
 - 5.3.22 Conjunto de Regras: Criação de conjunto de regras.
 - 5.3.23 Financial Report: Criação de relatório do Financial Report.
 - 5.3.24 Relatório: Desenvolver ou alterar relatório customizado, tendo como base as especificações Funcionais e técnicas.
 - 5.3.25 Testes Funcionais: Criação e execução de plano de teste, produção de evidências dos testes e massa de testes.
 - 5.3.26 Treinamento: Elaboração de material e execução de treinamento para o usuário final e para a equipe de suporte técnico.
- 5.4 Cada tipo de serviço descrito na Tabela 1 está relacionado a uma estimativa de esforço em UST, a depender do nível de complexidade associado àquele serviço.
- 5.5 A complexidade dos serviços utilizada é apresentada na Tabela 2 a seguir.

Complexidade
Muito Complexa
Complexa
Média
Simples
Muito Simples

Tabela 2 – Complexidade dos serviços

- 5.6 Cada serviço identificado na Tabela 1 deve ser relacionado ao nível de complexidade, Tabela 2, para a efetivação do serviço.
- 5.7 A seleção da complexidade deve considerar a relação de critérios contidos no Anexo IV – Catálogo de Serviços SIG.
- 5.8 A metrificação total do esforço estimado para uma determinada Ordem de Serviço se dará pelo somatório, em UST, de todos os esforços relacionados aos serviços apontados como necessários para a conclusão desta OS, analisados os níveis de complexidade envolvidos em cada serviço.
- 5.8.1 O BNB fará a análise dos serviços orçados em UST levando em conta a quantidade e complexidade dos serviços em questão. A realização dessa atividade poderá ser apoiada por uma consultoria especializada.
 - 5.8.2 Quando da realização dos serviços previstos em uma OS, o BNB apurará o esforço em UST efetivamente realizado que será tomado como referência para o efetivo pagamento e apuração de ANMS, item 6.
- 5.9 A partir do total de UST's obtêm-se o prazo máximo em dias úteis para o atendimento da Ordem de Serviço.

6. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

6.1 Neste item, serão descritos os indicadores a serem aplicados às Ordens de Serviços e suas entregas, que constituem o Acordo de Nível Mínimo de Serviços (ANMS).

6.1.1 Para efeito de padronização, denominamos valorOS o valor da Ordem de Serviço.

6.2 O valor total das penalidades aplicadas a uma mesma Ordem de Serviço estará limitado ao valor total da Ordem de Serviço.

6.3 Prazo Máximo para Aceite do Serviço (PMAS)

6.3.1 **Definição:** corresponde ao prazo máximo, em dias úteis, em que a CONTRATADA deverá avaliar, aceitar, planejar (definir plano de atendimento) e iniciar o atendimento de uma OS, incluindo: validação dos artefatos de entrada, estimativas e elaboração do plano de atendimento, de comum acordo com o BNB.

6.3.2 **Valores Esperados:** Após a autorização da OS, a CONTRATADA terá o prazo máximo para analisar a Ordem de Serviço e fazer o aceite da solicitação conforme a Tabela 3:

Tamanho da OS (UST)	Prazo Máximo Aceite (Dias úteis)
Total_UST ≤ 16	1 dia
16 < Total_UST ≤ 40	3 dias
40 < Total_UST	5 dias

Tabela 3 – Prazos máximos de aceite.

6.3.3 **Penalidade:** o não atendimento do prazo máximo implicará na aplicação de multa, calculada da seguinte forma:

$$\text{Atraso} = (\text{QdeDiasDespendidos} - \text{PrazoMáximoAceite})$$

$$\text{Multa} = \text{Atraso} \times 0,004 \times \text{ValorOS}$$

6.3.3.1 A quantidade de dias despendidos pela CONTRATADA para realizar o aceite de estimativas será calculada pela diferença, em dias úteis, entre a data de autorização da OS e a data de aceite da OS.

6.3.3.2 Para determinar a data de autorização, será considerado o primeiro evento de autorização da OS realizado pelo BNB.

6.3.3.3 Para determinar a data de aceite da solicitação, será considerado o último evento de aceite da OS realizado pela CONTRATADA.

6.3.3.4 Para cada 10 (dez) dias de atraso, o valor da multa será acrescido de 10% (dez por cento) do valor da Ordem de Serviço.

6.3.3.5 O tempo despendido pelo BNB para retificações na OS motivadas por discordâncias da CONTRATADA será deduzido do cálculo desde que os motivos da devolução pela CONTRATADA sejam reconhecidos pelo BNB.

6.4 Prazo Máximo para Conclusão da Ordem de Serviço (PMCOS)

6.4.1 **Definição:** corresponde ao prazo, em dias úteis, em que a CONTRATADA deverá concluir, integralmente, uma OS.

6.4.2 **Valores Esperados:** após o aceite da OS, a CONTRATADA terá o prazo máximo para executar integralmente a OS calculado de acordo com a Tabela 4:

Tamanho da OS (UST)	Prazo Máximo Conclusão (Dias úteis)
---------------------	-------------------------------------

Total_UST ≤ 80	ARRED(Total_UST/8) + 1
Total_UST > 80	ARRED(Total_UST/8)*1,1

Tabela 4 – Prazos máximos de conclusão.

- 6.4.3 **Penalidade:** o não atendimento desse prazo máximo implicará na aplicação de multa que será calculada da seguinte forma:

$\text{Penalidade (R\$)} = \text{ValorOS} \times (0,005) \times (\text{QdeDiasDespendidos} - \text{PrazoMaximoConclusão})$
--

- 6.4.4 O cálculo dos dias despendidos pela CONTRATADA para execução da OS será calculado pela diferença, em dias úteis, entre a data do aceite e a data de finalização da OS, ambas de responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.4.5 Para efeito de cálculo, será considerado o último evento de aceite e o último evento de finalização da OS.
- 6.4.6 Será deduzido do cálculo de dias despendidos pela CONTRATADA o tempo gasto pelo BNB para resolução de questões submetidas pela CONTRATADA, desde que estas questões comprovadamente impeçam a continuação dos serviços.