

RFP 2025-037 - ANEXO VIII**DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA****DA FINALIDADE**

1. Este documento descreve como deverão ser prestados os serviços relacionados à manutenção evolutiva da Solução, objeto da RFP 2025-037, doravante denominada apenas Solução.

DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

2. O futuro contratado deverá, conforme necessidades detectadas pelo Banco, prestar serviços de manutenção evolutiva, consistente de implementação e apoio técnico na Solução

3. Para a prestação do serviço de Manutenção Evolutiva, o Banco realizará a priorização dos requerimentos e os enviará ao futuro contratado. O referido serviço a ser prestado pelo futuro contratado compreenderá:

3.1. Desenvolvimento de novas funcionalidades ou alterações em funcionalidades já implementadas na Solução durante o Serviço de Implantação, em função de novos requisitos funcionais para os processos demandados pelo Banco.

3.2. Desenvolvimento e implantação de integrações entre a Solução e outros sistemas computacionais existentes no Banco.

3.3. Apoio técnico, incluindo eventual redimensionamento nos módulos componentes da Solução.

4. A prestação do serviço de Manutenção Evolutiva deverá ocorrer por meio de banco de horas. O banco de horas será limitado a, no máximo, 480 (quatrocentos e oitenta) horas de prestação de serviço, referentes ao período de 36 (trinta e seis) meses de divergência contratual.

5. A estimativa de horas definida no item acima não representa qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte do Banco, ao longo do prazo de vigência do Contrato a ser celebrado. Assim sendo, não haverá pagamento por eventual quantidade de horas não utilizadas pelo Banco até o término da vigência do Contrato a ser celebrado.

6. O serviço de Manutenção Evolutiva será prestado fora das dependências do Banco, salvo quando da necessidade de acompanhamento do futuro contratado na homologação ou implantação das customizações.

6.1. O Banco não fornecerá microcomputadores aos técnicos do futuro contratado.

6.2. O serviço, quando prestado dentro das dependências do Banco, deverá ocorrer predominantemente em dias úteis.

7. Para todo e qualquer encaminhamento de demanda relacionada à manutenção evolutiva, o Banco adotará o uso de ordens de serviço (OS).

7.1. Os serviços serão solicitados pelo Banco formalmente. O documento, físico ou eletrônico, detalhará a solicitação de manutenção evolutiva, bem como procedimentos de acompanhamento e de recebimento dos serviços de Manutenção Evolutiva.

7.2. Após o recebimento da solicitação através da OS, o futuro contratado deverá complementar a OS, incluindo, pelo menos, a descrição dos recursos envolvidos, o escopo dos serviços, o quantitativo de horas necessárias e o correspondente cronograma de execução.

7.2.1. A OS complementada deverá ser entregue ao Banco, em até cinco dias úteis.

7.2.2. O quantitativo de horas estimado pelo futuro contratado não poderá conter horas de profissionais administrativos ou gerenciais, se limitando apenas às horas relativas aos perfis técnicos. Eventuais custos administrativos devem ser arcados pelo futuro contratado.

7.3. O Banco avaliará a OS complementada pelo futuro contratado e, uma vez aprovada a mesma pelo Banco, a equipe técnica do futuro contratado deve iniciar a sua execução na data prevista no cronograma de execução contido na OS.

8. As atividades de manutenção evolutiva devem estar subordinadas a solicitações de abertura de ordem de serviço e relatórios de fechamento destes tipos de serviço, considerando sempre uma solicitação prévia formal do Banco e posterior recebimento das atividades realizadas. Tais procedimentos serão acordados no início da utilização do serviço.

8.1. O eventual consumo de horas em quantidade superior à quantidade aprovada pelo Banco ficará sob inteira responsabilidade do futuro contratado, sem gerar ônus algum para o Banco.

8.2. O Banco pagará, no máximo, pela quantidade de horas orçadas na OS. Caso seja utilizada uma quantidade de horas menor do que a aprovada, o Banco pagará somente pela quantidade de horas efetivamente trabalhadas.

9. As implementações deverão ser totalmente testadas pelo futuro contratado antes de serem entregues para a homologação do Banco.

9.1. O futuro contratado deverá realizar Testes Unitários, Testes Integrados, Testes de Regressão e Testes de Implantação.

9.2. O futuro contratado deverá fornecer ao Banco, antes da implementação, os Roteiros de Testes.

9.3. O futuro contratado deverá fornecer ao Banco, após a implementação, as Evidências dos Testes e os Roteiros de Homologação.

10. O futuro contratado deverá designar um profissional responsável pelo recebimento e pelo acompanhamento das solicitações de manutenção evolutiva do Banco.

10.1. Caberá a este profissional supervisionar os técnicos do futuro contratado responsáveis pela execução do serviço. Este profissional será o contato oficial do Banco com o futuro contratado para tratar de assuntos relativos ao serviço de Manutenção Evolutiva. A comunicação do Banco com esse profissional será realizada obrigatoriamente em português do Brasil.

11. Todas as despesas necessárias à prestação do serviço, inclusive com deslocamento e hospedagem de profissionais do futuro contratado, serão de exclusiva responsabilidade do futuro contratado.

12. A subcontratação do serviço de manutenção evolutiva será vedada.