

1. Finalidade

A finalidade desse 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 solicitados

2. Considerações Gerais

- 2.1. O contrato englobará o serviço técnico especializado que compreende serviços especializados, de escopo claramente definido, contratáveis por empreitada. Estes serviços podem ser prestados nas dependências do Banco do Nordeste ou, a critério do CONTRATANTE, nas dependências da CONTRATADA. Os tipos de serviços estão descritos no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades.
- 2.2. Os serviços serão solicitados pelo BNB à CONTRATADA mediante a emissão de ordens de serviço (OS) específicas.
- 2.3. A CONTRATADA deverá designar, sem ônus para o BNB:
- i) Um gerente de contrato – Profissional responsável pela gerência administrativa e financeira do contrato;
 - ii) Um supervisor técnico – Profissional responsável pela gerência técnica do contrato, incluindo a definição de que profissionais da CONTRATADA irão ficar responsáveis pela execução dos serviços solicitados pelo BNB. A critério da CONTRATADA, 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 da CONTRATADA.
- 2.4.1. No caso de serviços prestados nas dependências do CONTRATANTE, os profissionais da CONTRATADA 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 da CONTRATADA, o supervisor técnico deverá manter sempre atualizado, na FERRAMENTA DE CONTROLE, os registros referentes ao andamento dos trabalhos. Será responsabilidade do



supervisor técnico garantir a tempestiva atualização dos registros.

- 2.5. A unidade utilizada para mensurar os serviços será hora-atividade. Os prazos relacionados aos serviços serão estimados pelo BNB, que utilizará dados históricos de sua experiência com serviços de suporte técnico.
- 2.6. Para efeito de estimativas, medição dos serviços e cálculo de multas, cada dia útil equivalerá a 8 (oito) horas-atividade.
- 2.7. Quaisquer atrasos ou paralisações dos serviços causados pelo BNB poderá ensejar renegociação de prazos e, dependendo do caso, de custos dos serviços;
- 2.8. Os serviços serão solicitados à medida que forem necessários e variarão em função da necessidade e da natureza das soluções tecnológicas envolvidas. Será responsabilidade da CONTRATADA se ajustar para atender às solicitações de serviços do BNB.
- 2.9. A CONTRATADA se obriga a seguir a metodologia de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotada pelo BNB, bem como adequar-se às atualizações que esta venha a sofrer;
- 2.10. Todos os produtos/artefatos entregues pela CONTRATADA, gerados em decorrência da prestação dos serviços:
 - 2.10.1. Deverão atender aos padrões do Banco do Nordeste;
 - 2.10.2. Serão propriedade do Banco do Nordeste;
- 2.11. A CONTRATADA se obriga a manter equipe qualificada prestar os serviços em conformidade com o ambiente computacional do BNB descrito no Anexo VI - Ambiente Operacional da Plataforma, e em conformidade com o descrito no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades.
- 2.12. O BNB poderá, a seu critério, promover evoluções no seu ambiente computacional, implicando alterações no descrito no Anexo VI - Ambiente Operacional da Plataforma e no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades, cabendo à CONTRATADA adequar-se no prazo máximo de 30 dias corridos, contados a partir da comunicação das modificações pelo BNB.
- 2.13. Relativamente aos serviços que serão executados nas dependências do BNB, em Fortaleza:

- 2.13.1. O BNB colocará à disposição dos profissionais da CONTRATADA os recursos computacionais necessários (estações de trabalho, comunicação e todo o software relacionado com o objeto da contratação).
- 2.13.2. O BNB concederá aos profissionais indicados pela CONTRATADA acesso à sua rede interna de computadores e à FERRAMENTA DE CONTROLE para apontamento dos registros inerentes à prestação dos serviços.
- 2.13.3. Os serviços deverão ser prestados de acordo com o especificado no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados, ressalvando os casos especiais autorizados pelo BNB.
- 2.13.3.1. As jornadas de trabalho diárias dos profissionais da CONTRATADA deverão obrigatoriamente iniciar e finalizar dentro do intervalo de 08:30 às 17:30, excetuando os casos especiais autorizados pelo BNB.
- 2.13.4. Para os serviços a serem realizados nas dependências da CONTRATADA será concedido acesso remoto ao ambiente computacional do BNB de acordo com o disposto no Anexo VI Ambiente Operacional da Plataforma.

3. Canais de Atendimento

- 3.1. A partir do início efetivo da prestação de serviços e durante toda a vigência do CONTRATO, a CONTRATADA obriga-se a disponibilizar, sem custo adicional para o BNB, os seguintes canais de atendimento:
- i) Telefone;
 - ii) Site na internet;
 - iii) E-mail.

4. Execução dos Serviços

- 4.1. Os serviços que forem prestados nas dependências do CONTRATANTE, deverão ser executados por profissionais da CONTRATADA, na sede do Banco do Nordeste, situada na Av. Pedro Ramalho, 5700, em Fortaleza-CE.
- 4.2. A prestação do serviço terá seu início autorizado quando da assinatura do contrato. A

CONTRATADA deverá estar apta a prestar todo o serviço especificado no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades, imediatamente após a assinatura do contrato.

- 4.2.1. Para o início de cada ordem de serviço emitida pelo BNB:
 - 4.2.1.1. A CONTRATADA deverá prover os serviços conforme solicitado pelo BNB, incluindo eventuais modificações que estes venham a sofrer durante a vigência do contrato;
 - 4.2.1.2. A não prestação dos serviços solicitados, de forma total ou parcial, será caracterizada como interrupção do serviço, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções;
- 4.2.2. 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 da CONTRATADA responsáveis pela prestação do serviço ao disposto no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades, objetivando comprovar a experiência e a qualificação da equipe responsável pela prestação do serviço, em sintonia com o perfil exigido para cada especialidade no Anexo supracitado;
 - 4.2.2.1. Qualquer profissional alocado pela CONTRATADA no atendimento a uma ordem de serviço que não atenda aos requisitos exigidos poderá ter a sua substituição solicitada pelo BNB. Nestes casos, a CONTRATADA deverá substituir imediatamente o profissional, cuidando para que não haja prejuízo para o andamento dos serviços;
- 4.2.3. Todas as solicitações serão encaminhadas pelo BNB à CONTRATADA via registro de ordens de serviço na FERRAMENTA DE CONTROLE em que serão descritos os serviços solicitados, especificadas as entregas e os produtos esperados, bem como estimados os prazos e as horas-atividade a serem consumidas em seu atendimento;
- 4.2.4. A equipe técnica do BNB, responsável pelo serviço, avaliará as solicitações registradas na FERRAMENTA DE CONTROLE, atribuindo-lhes níveis de severidade e estimando prazos para conclusão, liberando-as para atendimento da CONTRATADA.
 - 4.2.4.1. Os níveis de severidade serão atribuídos em função do impacto da solicitação nos negócios do BNB;

- 4.2.4.2. As estimativas de prazos serão calculadas com base nos dados históricos da experiência do BNB;
- 4.2.5. O supervisor técnico da CONTRATADA será responsável pela qualidade do atendimento e acompanhamento das solicitações;
- 4.2.6. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte da CONTRATADA com os prazos estabelecidos pelo BNB;
- 4.2.7. Caso não concorde com os prazos estabelecidos para o atendimento de uma ou mais solicitações, a CONTRATADA poderá expor suas razões e sugerir ajustes nos prazos.
- 4.2.7.1. O BNB avaliará os motivos expostos pela CONTRATADA e, em caso de concordância, procederá aos ajustes necessários nos prazos de atendimento;
- 4.2.7.2. Caso não sejam aceitas as ponderações da CONTRATADA, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos;
- 4.2.8. Os prazos máximos para início do atendimento das solicitações encaminhadas, bem como as sanções decorrentes do seu descumprimento estão descritos no Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções.
- 4.2.9. Os profissionais da CONTRATADA, responsáveis pelo atendimento de solicitações nas dependências do CONTRATANTE, deverão registrar diretamente na FERRAMENTA DE CONTROLE os eventos relacionados com o atendimento do solicitado, tais como a data e hora de conclusão dos atendimentos;
- 4.2.10. A CONTRATADA também deverá observar os prazos estabelecidos pelo BNB para a conclusão do atendimento das solicitações. O Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções descreve as penalidades às quais a CONTRATADA estará sujeita pelo descumprimento dos referidos prazos.
- 4.2.11. As solicitações concluídas pelos técnicos da CONTRATADA serão analisadas pelos responsáveis no BNB, segundo o procedimento de aceite descrito no subitem 5.1 deste documento. Caso a solução não seja satisfatória, a solicitação será devolvida, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE;



- 4.2.12. As soluções aceitas pelo BNB serão finalizadas, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE;
- 4.2.13. O BNB poderá, quando a situação assim o exigir, solicitar que o serviço seja prestado fora do horário definido no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades. Enquadram-se nestes casos as situações de reconhecida urgência, bem como os casos em que, por razões de ordem técnica, o atendimento não possa ocorrer durante do horário comercial;
- 4.2.13.1. As horas-atividade realizadas fora do horário estabelecido para cada tipo de serviço, de acordo com o disposto no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades, serão pagas utilizando o valor de hora-atividade definido no contrato.
- 4.2.14. No caso de ocorrerem interrupções na prestação do serviço ou acréscimos, a CONTRATADA deverá encaminhar, anexas ao formulário referido no item anterior, as devidas justificativas para análise pelo BNB;
- 4.2.15. Todos os casos de interrupções do serviço serão passíveis de sanções, excetuando aqueles cujos argumentos apresentados pela CONTRATADA forem aceitos pelo BNB, após a análise dos motivos declarados;
- 4.2.16. Para cada ordem de serviço, deverão ser designados pelo menos dois responsáveis: um por parte do BNB e outro por parte da CONTRATADA;
- 4.2.17. A CONTRATADA deverá formalizar o aceite da ordem de serviço e concordância com as estimativas.
- 4.2.18. As ordens de serviço serão compostas de uma ou mais entregas. O valor de uma entrega corresponderá ao produto da quantidade de horas-atividade estimada para a sua realização pelo valor da hora-atividade estipulado no contrato;
- 4.2.19. O valor total de uma ordem de serviço equivalerá ao produto do total das horas-atividade estimado na ordem de serviço pelo valor da hora-atividade, conforme o contrato;
- 4.2.20. O BNB juntará à documentação a memória de cálculo das estimativas da ordem de serviço;
- 4.2.21. Em caso de dúvidas quanto ao teor da ordem de serviço e documentos afins, a

CONTRATADA poderá solicitar esclarecimentos, explicitando as questões que suscitaram dúvidas, podendo ainda solicitar informações complementares;

4.2.22. Este procedimento será admitido apenas uma vez por ordem de serviço, não sendo permitida a apresentação de novos questionamentos após o tratamento da primeira ocorrência;

4.2.23. Confirmada a necessidade de complementação das informações, o BNB realizará as devidas modificações nas especificações e/ou agregará novos documentos, reenviando a documentação à CONTRATADA.

4.2.24. O tempo consumido pelo BNB para realizar essas complementações não será computado na contagem do prazo de aceite da ordem de serviço pela CONTRATADA.

4.2.24.1. Caso sejam julgadas infundadas as argumentações apresentadas pela CONTRATADA, relativas ao pedido de complementação das informações e esclarecimentos, o BNB comunicará à CONTRATADA e a contagem do prazo de aceite será retomada, incluindo o tempo utilizado pelo BNB para a avaliação da solicitação;

4.2.25. Caso a CONTRATADA não concorde com as estimativas registradas na ordem de serviço, esta deverá comunicar formalmente ao BNB, apresentando a necessária justificativa. O BNB avaliará os argumentos da CONTRATADA e, caso estes sejam aceitos, poderá negociar uma nova estimativa com a CONTRATADA ou optar pelo cancelamento da ordem de serviço.

4.2.26. No caso de o BNB não aceitar a justificativa apresentada pela CONTRATADA, o prazo estabelecido para aceite das estimativas continuará correndo, sujeitando a CONTRATADA à sanção prevista no Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções;

4.2.27. Os prazos máximos para avaliação da ordem de serviço e aceite das estimativas pela CONTRATADA, como também as sanções decorrentes do descumprimento desses prazos são definidos no Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções;

4.2.28. A CONTRATADA deverá registrar o aceite da ordem de serviço na FERRAMENTA DE CONTROLE;

4.2.29. O aceite manifestado pela CONTRATADA, devidamente registrado na FERRAMENTA DE CONTROLE, significará seu entendimento e concordância

com o objetivo, escopo, prazos e custo da ordem de serviço;

- 4.2.30. Após o aceite da ordem de serviço, a CONTRATADA deverá elaborar e apresentar um Plano de Atendimento para a execução dos serviços, composto de um cronograma das atividades, especificação das entregas e dos produtos que serão gerados, prazos, quantidade de horas-atividade que serão consumidas, com o respectivo custo;
- 4.2.30.1. O prazo total estabelecido originalmente para a conclusão da ordem de serviço, bem como a quantidade total de horas-atividade estimada para a sua realização não poderão ser excedidos no Plano de Atendimento;
- 4.2.31. O plano de atendimento, incluindo entregas e produtos gerados, como também as ações inerentes à execução dos serviços, deverão ser registrados na FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 4.2.32. Os prazos máximos para a apresentação do Plano de Atendimento após o aceite da ordem de serviço, bem como as sanções decorrentes do descumprimento desses prazos são definidos no Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções;
- 4.2.33. Após a apresentação do Plano de Atendimento o BNB procederá à análise e aceite do mesmo. Caso sejam necessários ajustes no plano o BNB comunicará a CONTRATADA;
- 4.2.34. Após o aceite da ordem de serviço e aceite do plano de atendimento, a CONTRATADA deverá iniciar imediatamente a execução dos serviços ali solicitados, obedecendo às métricas celebradas e aos padrões estabelecidos pelo BNB;
- 4.2.35. A CONTRATADA terá um prazo máximo para executar integralmente uma ordem de serviço;
- 4.2.35.1. Qualquer proposta de dilação deste prazo após o início da execução da ordem de serviço deverá ser negociada pelas partes, mediante apresentação de justificativa, ficando a critério do BNB aceitá-la ou não;
- 4.2.35.2. Embora aceite o novo prazo, serão mantidos os custos registrados originalmente na ordem de serviço, com exceção dos casos precedidos e corroborados por reavaliação da estimativa de custos pelo BNB;
- 4.2.35.3. A solicitação de prazo adicional não justificará a suspensão do

atendimento pela CONTRATADA, sendo mantidas, durante a avaliação da solicitação pelo BNB, as condições inicialmente estipuladas na ordem de serviço;

4.2.35.4. Caso a justificativa não seja aceita pelo BNB, prevalecerão os prazos e os custos inicialmente estipulados.

4.2.36. Os prazos máximos para a conclusão e entrega dos serviços, bem como as penalidades pelo descumprimento destes, são descritos no Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções.

4.2.37. Mudança no escopo de uma ordem de serviço necessitará de nova negociação entre as partes, conforme item 6 – Alteração de Escopo, deste documento.

4.2.38. Ainda que o atendimento de uma ordem de serviço tenha sido iniciado pela CONTRATADA, o BNB poderá suspendê-la ou encerrá-la a qualquer tempo, devendo, nestes casos, para efeito de faturamento, ser processada a contabilização das horas-atividade consumidas e pendentes de pagamento até a comunicação da suspensão ou encerramento da ordem de serviço pelo BNB.

4.2.39. Após o recebimento de uma entrega, o BNB procederá à validação e homologação dos serviços entregues, seguindo o que está determinado no item 5 - Recebimento e Aceite dos Serviços, deste documento.

4.2.40. 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 BNB fará a apuração dos redutores do faturamento, definidos no Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções, e os aplicará sobre o valor

previsto do serviço, deduzindo o valor apurado;

- 4.3.4.2. O BNB enviará para a contratada um relatório com os fatos geradores que forem responsáveis pelos redutores de faturamento calculados dos serviços.
- 4.3.4.3. A CONTRATADA deverá atestar o recebimento do relatório em que o BNB informa os fatos geradores dos redutores de faturamento.
- 4.3.4.4. A CONTRATADA de posse do relatório com os fatos geradores dos redutores de faturamento, poderá apresentar sua defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- 4.3.4.5. A não apresentação de defesa no prazo acima estipulado implica na concordância da empresa com o cálculo dos redutores, não cabendo reclamação posterior.
- 4.3.4.6. O BNB calculará os descontos relativos ao período de medição e os aplicará sobre o valor do faturamento dos serviços, após a aplicação dos redutores;
- 4.3.4.7. O BNB emitirá e encaminhará à CONTRATADA relatório com as informações necessárias para a emissão do faturamento: entregas realizadas e aceitas no período, com os valores correspondentes;
- 4.3.5. A CONTRATADA emitirá as notas fiscais correspondentes e as encaminhará ao BNB, juntamente com o relatório de que trata o subitem 4.3.4, devidamente assinado, configurando seu aceite;
- 4.3.6. O BNB, após conferir e aprovar os documentos finalizará os registros e providenciará o pagamento, na forma do contrato.

5. Recebimento e Aceite dos Serviços

- 5.1.1. O processo de recebimento de um serviço iniciará após sua disponibilização pela CONTRATADA, que deverá proceder ao registro correspondente na FERRAMENTA DE CONTROLE, consideradas as datas reais das ocorrências.
- 5.1.2. O recebimento de um serviço pelo BNB somente será confirmado quando todos os serviços e artefatos nela previstos forem concluídos e entregues pela CONTRATADA. Não serão admitidas entregas parciais de serviços/artefatos;

- 5.1.3. Após o recebimento de todos os serviços e artefatos previsto na entrega, o BNB terá um prazo de até 25% (vinte e cinco por cento) do tempo gasto na execução para realizar o aceite;
- 5.1.3.1. A critério do BNB, este prazo poderá ser estendido até o limite de 50% (cinquenta por cento). A dilação de prazo aqui referida deverá ser precedida de comunicação formal à CONTRATADA, que deverá ocorrer antes do final do prazo original;
- 5.1.4. Se o tempo computado para o aceite dos serviços pelo BNB for inferior a 05 (cinco) dias úteis, considerar-se-á tal prazo para a realização desta atividade.
- 5.1.5. O procedimento de aceite poderá classificar a entrega conforme o quadro em seguida:

Resultado da avaliação da entrega	Descrição	Nota
ACEITO	Todos os produtos pertinentes à entrega foram concluídos pela CONTRATADA e homologados pelo BNB;	5
ACEITO COM RESTRIÇÕES	Os produtos pertinentes à entrega foram concluídos pela CONTRATADA, porém alguns não lograram total êxito no procedimento de homologação realizado pelo BNB, contudo não há comprometimento do resultado final ou do funcionamento do(s) produto(s).	3
DEVOLVIDO PARA AJUSTES	Há produtos pertinentes à entrega que não lograram êxito no procedimento de homologação realizado pelo BNB, comprometendo o resultado final do trabalho ou o funcionamento do(s) produto(s) gerado(s);	2
DEVOLVIDO	Há produtos pertinentes à entrega que não foram concluídos;	1



- 5.1.6. O procedimento de aceite da entrega gerará registro na FERRAMENTA DE CONTROLE, com a nota atribuída pelo BNB;
- 5.1.7. A classificação “DEVOLVIDO PARA AJUSTES” obrigará a CONTRATADA a providenciar os ajustes nos serviços/produtos apontados na avaliação da entrega;
- 5.1.8. A classificação “DEVOLVIDO” indicará a não completeza da entrega e obrigará a CONTRATADA a providenciar os serviços/produtos apontados como faltantes na avaliação da entrega;
- 5.1.9. Caso o BNB classifique a entrega como “DEVOLVIDO”, “DEVOLVIDO PARA AJUSTES”, esta não poderá ser faturada pela CONTRATADA;
- 5.1.10. Finalizados todos os ajustes por parte da CONTRATADA, a entrega deverá ser ressubmetida à apreciação do BNB, que reiniciará o processo de recebimento e aceite;
- 5.1.11. As entregas aceitas pelo BNB serão consideradas concluídas.

6. Alteração de Escopo

- 6.1. Para fins do estabelecido neste documento, define-se alteração de escopo como uma solicitação de ampliação ou redução dos serviços especializados solicitados à CONTRATADA pelo BNB em função de novas necessidades identificadas.
- 6.2. A solicitação de ampliação ou redução de escopo dos serviços implicará no ajuste da ordem de serviço que deu origem à prestação do serviço;
- 6.3. O ajuste na ordem de serviço poderá ser relativo aos prazos das entregas ou ao custo da ordem de serviço ou a ambos;

7. Supervisão da Execução do Contrato

- 7.1. Os nomes dos responsáveis pela gerência administrativa e financeira do contrato e pela supervisão técnica da CONTRATADA, bem como os nomes dos responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato pelo BNB deverão ser indicados no ato da assinatura do contrato;
 - 7.1.1. As partes poderão indicar outros responsáveis a qualquer momento, mediante comunicação formal;
- 7.2. 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.
- 7.3. A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais por ela alocados para a prestação dos serviços atendam ao disposto no Anexo II - Serviço de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades, reunindo plenas condições técnicas para desempenhar as atividades ali previstas.
- 7.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão guardar obediência às políticas internas do BNB;
- 7.5. O gerente de contrato e o supervisor técnico da CONTRATADA deverão prestar informações sobre o andamento dos serviços sempre que solicitado pelo BNB;
- 7.6. 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;



8. Prazos, Níveis de Serviço e Sanções

- 8.1. Os prazos, níveis de serviço e sanções referentes à prestação dos serviços são descritos no Anexo V - Prazos, Nível de Serviço e Sanções

9. Garantia e Propriedade dos Artefatos Produzidos em Atendimento às Solicitações de Serviços

- 9.1. A CONTRATADA garantirá os serviços produzidos durante toda a vigência do Contrato (período inicial e eventuais prorrogações);
- 9.2. A garantia permanecerá por 6 (seis) meses após o final do Contrato;
- 9.3. 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 da CONTRATADA.
- 9.4. Todos os artefatos resultantes dos processos serão de propriedade exclusiva do BNB.
- 9.5. A CONTRATADA 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.

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

- 10.1. Gerenciar os recursos humanos utilizados na execução dos serviços solicitados pelo BNB realizando as atividades relativas ao repasse de informações e acompanhamento dos serviços.
- 10.2. Capacitar seu corpo técnico nas competências necessárias ao atendimento dos serviços solicitados pelo BNB, às suas expensas e sempre que necessário.
- 10.3. Manter sigilo sobre quaisquer informações do BNB às quais tenha acesso. Nesse sentido, a CONTRATADA deverá entregar ao BNB Termo de Confidencialidade, conforme modelo estabelecido no Anexo X - Termo de Confidencialidade e Não Divulgação, do Edital.
- 10.4. 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.
- 10.5. Prestar informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados em no máximo 2 dias úteis a contar da solicitação feita pelo BNB.
- 10.6. 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.
- 10.7. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do BNB.
- 10.8. O BNB poderá, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos, comprometendo-se a CONTRATADA a adaptar-se em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos da data de notificação por parte do BNB.
 - 10.8.1. A notificação por parte do BNB poderá ser realizada por ofício ou por envio de mensagem eletrônica ao gerente de contrato da CONTRATADA.
- 10.9. Efetuar entregas compatíveis e totalmente aderentes aos produtos e tecnologias utilizados pelo BNB.