



## **1. INTRODUÇÃO**

- 1.1. Este documento descreve como serão avaliados os serviços prestados pela CONTRATADA ao BNB, considerando prazos, conformidade, resultados dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos para o contrato, bem como as sanções por descumprimento destes.

## **2. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 2.1. Este documento considera serviços especializados por empreitada, prestados conforme dispõe o Anexo II - Serviço Técnico Especializado - Descrição das Atividades, e estabelecidos nas ordens de serviço, em conformidade com o Anexo IV - Modelo de Gestão dos Serviços;
- 2.2. Os redutores de pagamento e as sanções a que estará sujeita a CONTRATADA pela não conformidade dos serviços e pelo não cumprimento dos prazos e níveis de serviço exigidos são descritos nos itens 3, 4 e 5 deste documento;
- 2.3. Os redutores de pagamento mensal dos serviços, bem como as demais penalidades definidas neste documento serão aplicados mensalmente, a partir do segundo mês de vigência do contrato;
  - 2.3.1. No primeiro mês de vigência do contrato, por se tratar de período de transição, haverá isenção de aplicação dos redutores sobre o valor do faturamento dos serviços, multas e demais sanções, excetuando a penalidade descrita no subitem 4.1 deste documento, referente à ativação dos serviços após a assinatura do contrato;
- 2.4. Em todos os casos, o primeiro dia de atraso de uma entrega será computado no primeiro minuto após o esgotamento do prazo estipulado para sua realização. Daí em diante, persistindo a pendência, será contabilizado mais um dia de atraso a cada 24 horas decorridas;
- 2.5. Os indicadores utilizados para avaliação das entregas, como também os níveis de serviço exigidos pelo BNB são descritos nos itens 3, 4 e 5 deste documento;
- 2.6. A cada 6 (seis) meses de vigência do contrato, a critério do banco, poderá ser feita uma reavaliação dos valores de referência dos indicadores de critérios de avaliação, com vistas a possível alteração dos limites mínimos de desempenho, bem como para



avaliar a necessidade de inclusão de novos indicadores visando à melhoria do gerenciamento dos serviços contratados;

- 2.7. Os redutores e penalidades previstos são independentes entre si e poderão ser aplicados de forma isolada ou conjunta;
- 2.8. Os redutores serão aplicados sobre o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores, independentemente da abertura de processo administrativo;
- 2.9. Persistindo a(s) pendência(s) geradora(s) da(s) multa(s), após o trigésimo dia, e não havendo justificativa aceita pelo BANCO, fica facultado a este o direito de suspender os pagamentos do Contrato, até a efetiva solução do fato gerador, sem que caiba à CONTRATADA reivindicar quaisquer acréscimos (multas, juros ou reajustamentos) sobre os valores retidos.
- 2.10. Caso não haja parcela pendente de pagamento por parte do BNB, o recolhimento do valor de multas eventualmente aplicadas, dar-se-á através de pagamento (depósito bancário) em conta a ser definida pelo BNB.
  - 2.10.1. O depósito deverá ser feito no prazo de 05 (cinco) dias corridos a contar da data da notificação;
  - 2.10.2. Poderá o BNB, para tanto, descontar das faturas por ocasião do seu pagamento, ou cobrá-las judicialmente se julgar conveniente, ainda que inexista relação de causa e efeito entre o valor faturado e o fato gerador da multa;
  - 2.10.3. As informações para recolhimento (Banco, Conta Corrente, Agência) serão informadas pelo BNB.
- 2.11. O início do período de medição será definido no primeiro mês de vigência do contrato.

### **3. Prazos e Sanções Correspondentes**

- 3.1. Todas as estimativas de serviços serão estabelecidas em horas-atividade;
- 3.2. Os prazos poderão ser estabelecidos em horas-atividade ou dias úteis, dependendo do caso;
  - 3.2.1. Serão adotados os prazos máximos e penalidades, estabelecidos no quadro a seguir, para avaliação das ordens de serviço, aceite das estimativas e apresentação do Plano de Atendimento pela CONTRATADA. O prazo será



contado a partir do registro da ordem de serviço na FERRAMENTA DE CONTROLE:

Item	Tamanho da OS (em horas-atividade)	Prazo máximo	Penalidade
Avaliação e aceite da Ordem de Serviço	Até 320 horas	3 dias úteis	Aplicação de multa de 1,0% (um ponto percentual) por dia corrido de atraso sobre o valor da Ordem de Serviço
	Acima de 320 horas até 640 horas	4 dias úteis	
	Acima de 640 horas	5 dias úteis	
Apresentação e registro do Plano de Atendimento para a Ordem de Serviço	Até 320 horas	3 dias úteis após o aceite da OS	Aplicação de multa de 1,0% (um ponto percentual) por dia corrido de atraso sobre o valor da Ordem de Serviço
	Acima de 320 horas até 640 horas	5 dias úteis após o aceite da OS	
	Acima de 640 horas	8 dias úteis após o aceite da OS	

3.2.2. Para cada entrega definida no Plano de Atendimento, elaborado pela CONTRATADA, deverá obrigatoriamente constar um prazo para a sua conclusão. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos para a conclusão das entregas e da ordem de serviço como um todo.

Item	Prazo máximo	Penalidade
Conclusão da Entrega	Data a ser estipulada no Plano de Atendimento pela Contratada	Aplicação de multa de 1,0% (um por cento) por dia corrido de atraso sobre o valor Ordem de Serviço

3.2.3. A contagem dos prazos para conclusão das entregas iniciar-se-á imediatamente após o aceite do Plano de Atendimento por parte do BNB referente à Ordem de Serviço.

#### **4. Ativação dos Serviços, Provimento dos Serviços e Sanções Inerentes**

Os serviços de assistência técnica serão executados por especialistas da CONTRATADA para cada tipo de serviço, compostos por unidades chamadas ESPECIALIDADES. A definição dos tipos de serviços e respectivas ESPECIALIDADES são apresentadas no Anexo II - Serviço Técnico Especializado - Descrição das Atividades. A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços relacionados no referido anexo, a partir da data acordada para início das atividades, após a assinatura do contrato.

4.1. Pelo atraso injustificado na ativação dos serviços, ou seja, atraso no início da prestação dos serviços após a assinatura do contrato, a CONTRATADA estará sujeita, garantida a prévia defesa e sem prejuízo da possibilidade de rescisão do Contrato, à penalidade de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia corrido de atraso.



4.1.1. Poderá haver, excepcionalmente, prorrogação do prazo quando a causa do atraso for de exclusiva responsabilidade do BNB.

4.2. A CONTRATADA se obriga a prover, durante toda a vigência do contrato, todos os serviços relacionados no Anexo II - Serviço Técnico Especializado - Descrição das Atividades.

## 5. Indicadores de Níveis de Serviço

5.1. Os serviços de cada OS serão avaliados segundo os indicadores relacionados a seguir, ficando a CONTRATADA sujeita aos redutores e sanções descritos, no caso desta não atingir os níveis exigidos pelo BNB:

i) **I01 – Serviços Concluídos no Prazo** – Representa o percentual de serviços concluídos dentro do prazo estabelecido, em relação à quantidade total de serviços concluídos no período de medição:

Objetivo: *Garantir um nível aceitável de entregas de serviços especializados concluídas dentro dos prazos estabelecidos;*

Periodicidade de medição: *Mensal;*

Como será mensurado:

Mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I01 = \frac{TECP}{TEC} \times 100, \text{ onde:}$$

**TECP = Total de serviços concluídos no prazo no período de medição; e**  
**TEC = Total de serviços concluídos no período de medição.**

Nível mínimo aceito pelo BNB: *95% (noventa e cinco por cento);*

Faixas de Redução no Pagamento dos Serviços Especializados por Empreitada:

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o total do pagamento dos Serviços Especializados por Empreitada no período da medição
1	95% <= I01	Sem redução
2	90% <= I01 < 95%	2% (dois pontos percentuais)
3	85% <= I01 < 90%	5% (cinco pontos percentuais)
4	I01 < 85%	10% (dez pontos percentuais)

ii) **I02 - Serviços em Atraso** – Refere-se aos serviços em atraso, em relação à quantidade total de serviços com data de conclusão

programada até o último dia do período de medição:

Objetivo: *Garantir um estoque mínimo aceitável de serviços em atraso;*

Periodicidade de medição: *Mensal;*

Como será mensurado:

Mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I02 = \left( \frac{QE1 + (QE2 \times 1,05) + (QE3 \times 1,1)}{TE} \times 100 \right) - 100$$

Onde:

*QE1 = Quantidade de serviços com até 30 dias de atraso;*

*QE2 = Quantidade de serviços com atraso de 31 até 60 dias;*

*QE3 = Quantidade de serviços com atraso maior que 60 dias;*

*TE = Quantidade total de entregas cujas conclusões deveriam ocorrer até o último dia do período de medição.*

Nível máximo aceito pelo BNB: *2% (dois por cento);*

Faixas de Redução no Pagamento dos Serviços Especializados por Empreitada:

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o total do pagamento dos Serviços Especializados por Empreitada
1	$I02 \geq 2\%$	Nenhuma redução
2	$2\% < I02 \leq 5\%$	5% (cinco pontos percentuais)
3	$I02 > 5\%$	10% (dez pontos percentuais)

- ii) **I03 - Aceitação de Serviços** – Refere-se à avaliação das notas recebidas pelas serviços realizados em um determinado período de medição, conforme o subitem 5.1.6, do Anexo IV – Modelo de Gestão dos Serviços.

Objetivo: *Garantir um nível aceitável de qualidade nos serviços;*

Periodicidade de medição: *Mensal;*

Como será mensurado:

Mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I03 = \frac{MNE}{5} \times 100$$

Onde:

*MNE = Média aritmética das notas obtidas pelos serviços aceitos durante o período de medição*



**Banco do  
Nordeste**

**REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)**

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM PRODUTOS DE SOFTWARE E EM TECNOLOGIAS RELACIONADOS COM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.

ANEXO V - PRAZOS, NÍVEIS DE SERVIÇO E SANÇÕES

Nível mínimo aceito pelo BNB: 80% (setenta por cento);

Faixas de Redução no Pagamento dos Serviços Especializados por  
Empreitada:

<b>Faixa</b>	<b>Nível alcançado</b>	<b>Redutor sobre o total do pagamento dos Serviços Especializados por Empreitada</b>
1	80% <= I03	Sem redução
2	70% <= I03 < 80%	2% (dois pontos percentual )
3	60% <= I03 < 70%	5% (cinco pontos percentuais)
4	I03 < 60	10% (dez pontos percentuais)