



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 de Suporte 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 dias úteis ou horas, 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	Prazo máximo	Penalidade
Apresentação e registro do Plano de Atendimento para a Ordem de Serviço	5 dias úteis após o encaminhamento da OS	Aplicação de multa de 1,0% (um ponto percentual) por dia corrido de atraso sobre o valor da 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 de Suporte 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 de Suporte Técnico Especializado - Descrição das Atividades.

5. Indicadores de Níveis de Serviço

5.1. Os serviços 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** – **Índice de Atendimento no Prazo** – Representa a relação entre a quantidade de solicitações concluídas no prazo estabelecido e a quantidade total de solicitações concluídas no período de

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

medição.

Objetivo: *Garantir um nível aceitável de atendimento de serviços especializados concluídos dentro dos prazos estabelecidos;*

Periodicidade de medição: *Mensal;*

Como será mensurado:

Mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I_{01} = \frac{TECP}{TEC}$$

Onde:

TECP = Total de solicitações concluídas no prazo no período de medição; e

TEC = Total de solicitações concluídas no período de medição.

Nível mínimo aceito pelo BNB: 0,95 (noventa e cinco décimos)

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	$I_{01} \geq 0,95$	Sem redução
2	$0,90 \leq I_{01} < 0,95$	2% (dois pontos percentuais)
3	$0,85 \leq I_{01} < 0,90$	5% (cinco pontos percentuais)
4	$I_{01} < 0,85$	10% (dez pontos percentuais)

- ii) **I_{02} - Índice de atraso na conclusão de solicitações** – Refere-se à relação entre as solicitações em atraso e todas aquelas de conclusão programada (fechadas ou não) até a data limite do período de apuração.

Objetivo: *Garantir um índice mínimo e aceitável de atraso;*

Periodicidade de medição: *Mensal;*

Como será mensurado:

Mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I_{02} = \left(\frac{QE1 + (QE2 \times 2) + (QE3 \times 5)}{TE} \right)$$

Onde:

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

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

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 serviços concluídos ou cujas conclusões deveriam ocorrer até o último dia do período de medição.

Nível máximo aceito pelo BNB: 0,1 (um décimo)

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	$l_{02} \leq 0,1$	Nenhuma redução
2	$0,1 < l_{02} \leq 0,2$	2% (dois pontos percentuais)
3	$0,2 < l_{02} \leq 0,3$	4% (quatro pontos percentuais)
4	$0,3 < l_{02} \leq 0,4$	6% (seis pontos percentuais)
5	$0,4 < l_{02} \leq 0,5$	8% (oito pontos percentuais)
6	$0,5 < l_{02}$	10% (dez pontos percentuais)

- ii) **I03 – Índice de devolução de Solicitações** – Refere-se à relação entre a quantidade de solicitações com devoluções e todas aquelas concluídas em um período.

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

Periodicidade de medição: *Mensal*

Como será mensurado:

Mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I03 = \frac{SD1 + (1,5 \times SD2) + (5 \times SD3)}{QTS}$$

Onde:

SD₁ = Quantidade de solicitações que foram devolvidas uma vez durante sua execução;

SD₂ = Quantidade de solicitações que foram devolvidas duas vezes durante sua execução;

SD₃ = Quantidade de solicitações que foram devolvidas mais duas vezes durante sua execução;

QTS = Quantidade de serviços concluídos no período



**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: 0,15 (quinze décimos)

Faixas de Redução no Pagamento dos Serviços Especializados por Empreitada:

Faixa	Nível alcançado	Redutor sobre o total do pagamento dos Serviços Especializados por Empreitada
1	$I_{03} \leq 0,15$	Sem redução
2	$0,15 < I_{03} \leq 0,30$	2% (dois pontos percentuais)
3	$0,30 < I_{03} \leq 0,50$	5% (cinco pontos percentuais)
4	$I_{03} > 0,50$	10% (dez pontos percentuais)