

## 1. FINALIDADE

Estabelecer as condições e o Nível Mínimo de Serviço (NMS) que, durante a vigência do contrato, deverão ser cumpridos pela CONTRATADA quando da prestação dos serviços que lhe forem solicitados pelo BNB.

## 2. DISPOSIÇÕES GEARIS

- 2.1. O NMS permitirá ao BNB adequar a remuneração da CONTRATADA ao nível de atendimento das metas preestabelecidas, mediante ajustes decorrentes da aplicação de redutores por ocasião do pagamento dos serviços.
- 2.2. O BNB verificará o cumprimento do NMS por meio da apuração dos respectivos indicadores.
- 2.3. Os indicadores de NMS:
  - 2.3.1. São critérios objetivos e mensuráveis com a finalidade de aferir e avaliar a prestação dos serviços contratados;
  - 2.3.2. Estão baseados na qualidade: do software e demais entregáveis; da aderência à MDS Ágil BNB; e do cumprimento dos prazos estabelecidos.
- 2.4. A aplicação dos ajustes decorrentes dos NMS não isenta a CONTRATADA de eventuais penalidades, caso a situação assim requeira.
- 2.5. Nos 6 (seis) meses iniciais de execução deste contrato, de forma a permitir ajustes específicos e a estabilização da prestação do serviço **Construir Software**, serão feitas as seguintes concessões:
  - 2.5.1. No **primeiro ciclo de medição de cada OS**, não haverá aplicação de redutores no pagamento da CONTRATADA;
  - 2.5.2. No **segundo ciclo de medição de cada OS**, os redutores que venham a ser aplicados serão decrescidos de 50% do seu valor.

## 3. INDICADORES GERAIS PARA O SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Indicador		Redutor	Aplicação do redutor
IG1	Dias de atraso para disponibilização da equipe técnica nos prazos estipulados (subitens 4.2.2 e 4.4.3 do Anexo de Modelo de Gestão de Serviço Ágil).	0,25% por dia (após o prazo), por ocorrência	Sobre o faturamento mensal
IG2	Dias de atraso na realização dos acréscimos, das retiradas ou das substituições de profissionais, da equipe técnica, nos prazos estipulados (subitens 2.2.4 e 4.4.4 do Anexo Modelo de Gestão de Serviço Ágil).	0,25% por dia (após o prazo), por ocorrência	Sobre o faturamento mensal

## 4. INDICADORES PARA SERVIÇO DO TIPO PARTICIPAR DO PRÉ-GAME

Indicador		Níveis de Serviço		Apuração do redutor	Aplicação do redutor
		Resultado	Redutor		
IPG1	Quantidade de artefatos não disponibilizados ou apresentados fora dos padrões de qualidade, conforme a MDS Ágil BNB.	0	0%	A cada OS de Pré-game	Sobre o valor da OS de Pré-game
		≥ 1	33% por artefato		
IPG2	Quantidade de movimentações <sup>1</sup> ocorridas na equipe técnica da CONTRATADA.	1	0%	A cada OS de Pré-game	Sobre o valor da OS de Pré-game
		≥ 2	1,5% por ocorrência <sup>1</sup>		

1 - Serão computados como movimentações os seguintes eventos:

- Substituição de profissional da equipe técnica a pedido da CONTRATADA ou do BNB;
- Exclusão de profissional da equipe técnica a pedido da CONTRATADA.

#### 5. INDICADORES PARA SERVIÇO DO TIPO CONSTRUIR SOFTWARE

Indicador		Níveis de Serviço		Apuração do redutor	Aplicação do redutor
		Resultado	Redutor		
ICS1	Quantidade de movimentações <sup>1</sup> ocorridas na equipe técnica da CONTRATADA.	1	0%	A cada ciclo de medição	Sobre o valor do ciclo de medição
		≥ 2	1,5% por ocorrência <sup>1</sup>		
ICS2	Produtividade alcançada (PA) no ciclo de medição pela equipe técnica da CONTRATADA.	PA ≥ 100%*	0	A cada ciclo de medição	Sobre o valor do ciclo de medição
		100% < PA ≤ 90%	2,5%		
		90% < PA ≤ 80%	5%		
		80% < PA ≤ 70%	10%		
		70% < PA ≤ 50%	20%		
		PA < 50%	40%		

1 - Serão computados como movimentações os seguintes eventos:

- Substituição de profissional da equipe técnica a pedido da CONTRATADA ou do BNB;
- Exclusão de profissional da equipe técnica a pedido da CONTRATADA.

\* Porcentagem da Produtividade mínima do ciclo de medição.

#### 6. INDICADORES PARA SERVIÇOS DO TIPO SUPORTE OPERACIONAL

Indicador		Redutor	Aplicação do redutor
ISO1	Quantidade de tickets de incidentes não resolvidos no prazo máximo estipulado (subitem 5.2.3.1 do Anexo de Modelo de Gestão de Serviço Ágil).	5% por ocorrência	Sobre o valor mensal da OS de Suporte Operacional
ISO2	Quantidade de tickets de manutenção corretiva, serviço técnico especializado ou produção assistida cujo atendimento não iniciou dentro do prazo estipulado (subitem 5.2.4.1.1 do Anexo de Modelo de Gestão de Serviço Ágil).	2,5% por ocorrência	Sobre o valor mensal da OS de Suporte Operacional
ISO3	Quantidade de tickets de manutenção corretiva, serviço técnico especializado ou produção assistida cujo atendimento não tenha sido concluído no prazo estipulado (subitem 5.2.4.1.3 do Anexo de Modelo de Gestão de Serviço Ágil).	2,5% por ocorrência	Sobre o valor mensal da OS de Suporte Operacional