

## **ANEXO II - MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS**

### **1. FINALIDADE**

Este anexo disciplina a sistemática de solicitação e execução dos serviços, bem como a entrega e aceite dos serviços contratados.

### **1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 2.1. Os projetos de software deverão ser organizados, de acordo com a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas MDS-BNB que inclui o processo RUP-BNB, Automação de Processos (BPM) e demais instâncias de processos.
- 2.2. A CONTRATADA se obriga a seguir a MDS do BNB e manter equipe qualificada para prestar os serviços de acordo com o Anexo VIII-Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada e com o ambiente computacional do BNB descrito no Anexo XI - Ambiente Computacional do BNB.
- 2.3. A CONTRATADA deve adaptar-se, sem ônus para o BNB, às atualizações das ferramentas, ambiente computacional e na MDS dotados pelo Banco.
  - 2.3.1.a CONTRATADA se obriga a adaptar-se, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal do BNB, adotando a nova versão em todos os novos projetos e / ou serviços contratados a partir de então, segundo a conveniência do BNB.
  - 2.3.2. Para projetos em andamento no momento da comunicação formal, dever-se-á observar os riscos envolvidos, impactos no projeto e a conveniência e oportunidade na decisão em adaptar-se ou não às mudanças. Ficando, a critério do BNB, a decisão sobre a necessidade de adaptação em consonância com o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
- 2.4. Os serviços serão solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS), emitida pelo BNB e encaminhada à CONTRATADA.
  - 2.4.1. Para registro e acompanhamento dos serviços, verificação da situação (status), aceite e fechamento das OSs, o BNB disponibilizará, em seu ambiente computacional, ferramenta de software específica, doravante denominada FERRAMENTA DE CONTROLE.
  - 2.4.2. Os profissionais da CONTRATADA, devidamente cadastrados, deverão manter sempre atualizados, na FERRAMENTA DE CONTROLE, os registros referentes ao andamento dos trabalhos.
  - 2.4.3. A OS é considerada apêndice do Contrato e tem o objetivo de descrever o serviço a ser executado, identificar custos, determinar prazos e local de execução do serviço, e autorizar o início da sua execução.
- 2.5. Os serviços de desenvolvimento, manutenções ou implementações de novos módulos em sistemas existentes serão desenvolvidos de acordo com as instâncias da MDS-BNB.
  - 2.5.1. Fica sob responsabilidade do BNB a decisão sobre a escolha de qual instância da metodologia a ser utilizada.
  - 2.5.2. À exceção do BPM que será mensurado em Pontos BPM, as demais instâncias da MDS são serviços possíveis de mensuração pela técnica de medição APF.
- 2.6. Face ao item 2.5 deste anexo, os serviços serão submetidos à CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço Padrão (OS Padrão).
  - 2.6.1.1. A forma de contratação e o detalhamento do modelo de gestão dos serviços, não BPM, estão descritos no parágrafo 3 .

- 2.6.1.2. A forma de contratação e o detalhamento do modelo de gestão dos serviços BPM estão descritos no parágrafo 3.
- 2.6.2. **Suporte operacional**, consiste no suporte ao funcionamento de sistemas visando à manutenção continuada de sistemas em produção.
- 2.6.2.1. Para esses serviços, será utilizada Ordem de Serviço Operacional (OS Operacional).
- 2.6.2.2. A forma de contratação e o detalhamento do modelo de gestão dos serviços estão descritos no Anexo II.c - Modelo de Gestão de Serviços OS Operacional.
- 2.7. A CONTRATADA deverá alocar sem ônus para o BNB:
- 2.7.1. Um gerente de contrato – profissional responsável pela gerência administrativa e financeira do contrato.
- 2.7.2. Um supervisor técnico – profissional responsável pela gerência técnica da equipe de Serviços de Suporte Operacional, incluindo a distribuição de tarefas para os profissionais alocados ao atendimento das solicitações. Referido supervisor deverá exercer suas atividades nas dependências do BNB em tempo integral (8h/dia).
- 2.8. Com relação ao perfil Arquiteto de Software Microsoft - a CONTRATADA deve garantir a alocação de pelo menos um colaborador com este perfil durante toda a vigência do contrato que deverá atuar junto a sua equipe. Caberá a este profissional cumprir com as atribuições definidas no Anexo VII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, recebendo as definições de arquitetura fornecidas pela equipe do CONTRATANTE e orientando a equipe da CONTRATADA para a correta aplicação das definições recebidas.
- 2.9. Com relação ao perfil Arquiteto de Software Java - a CONTRATADA deve garantir a alocação de pelo menos um colaborador com este perfil durante toda a vigência do contrato que deverá atuar junto a sua equipe. Caberá a este profissional cumprir com as atribuições definidas no Anexo VII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, recebendo as definições de arquitetura fornecidas pela equipe do CONTRATANTE e orientando a equipe da CONTRATADA para a correta aplicação das definições recebidas.
- 2.10. Com relação ao perfil Arquiteto de Software BPM SOA Serviços- a CONTRATADA deve garantir a alocação de pelo menos um colaborador com este perfil durante toda a vigência do contrato que deverá atuar junto a sua equipe. Caberá a este profissional cumprir com as atribuições definidas no Anexo VII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, recebendo as definições de arquitetura fornecidas pela equipe do CONTRATANTE e orientando a equipe da CONTRATADA para a correta aplicação das definições recebidas.
- 2.11. Com relação ao perfil Arquiteto de Software BI - a CONTRATADA deve garantir a alocação de pelo menos um colaborador com este perfil durante toda a vigência do contrato que deverá atuar junto a sua equipe. Caberá a este profissional cumprir com as atribuições definidas no Anexo VII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada, recebendo as definições de arquitetura fornecidas pela equipe do CONTRATANTE e orientando a equipe da CONTRATADA para a correta aplicação das definições recebidas.
- 2.12. Com relação ao perfil Gerente de Projetos, a CONTRATADA deverá garantir a alocação de profissionais que atendam ao disposto no Anexo VII – Perfis e Competências dos Profissionais da Contratada e em quantitativo de acordo com o disposto no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
- 2.13. Os serviços serão solicitados à medida que forem necessários e, em termos quantitativos, variam, a cada período, em decorrência das demandas oriundas das áreas de negócio do BNB e da natureza das soluções tecnológicas. A CONTRATADA deve ajustar-se a essas variações com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo BNB em consonância com o Acordo de Nível Mínimo de Serviços.

- 2.14. Caso a Contratada desenvolva um novo sistema, módulo ou componente de software e este venha a fazer parte da composição dos sistemas de sua linha de negócio, este ficará sob garantia até o final da vigência do contrato, tendo a contratada o dever de resolver as solicitações de Suporte Operacional classificados como manutenções corretivas e resolução de incidentes de sistemas sem ônus para o BNB.
  - 2.14.1. Esses serviços serão enquadrados como serviços de garantia;
  - 2.14.2. Os serviços de garantia não poderão compor o volume a ser pago mensalmente à CONTRATADA, em a título de OS Padrão e nem Suporte Operacional.
  - 2.14.3. Caso a inclusão de um novo sistema, modulo ou componente de software implique em alteração da baseline de tamanho em pontos de função dos sistemas da carteira da CONTRATADA os valores de suporte operacional poderão ser atualizados.
- 2.15. Todos os produtos/artefatos entregues pela CONTRATADA, gerados em decorrência da prestação dos serviços:
  - 2.15.1. Deverão atender aos padrões do BNB;
  - 2.15.2. Serão propriedade do BNB.
- 2.16. A CONTRATADA devera reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os produtos e/ou artefatos que tenham sido, de forma parcial ou integral, construídos ou mantidos pela CONTRATADA, caso eles apresentem vícios, defeitos ou incorreções.
  - 2.16.1. Durante a Implantação do Ambiente Computacional, no decorrer da fase de Produção Assistida, será dado a ciência a CONTRATADA mediante entrega de um relatório de qualidade dos sistemas de sua torre.
  - 2.16.2. À critério do BNB, poderão ser contratados serviços de correção dos defeitos pré-existentes, mediante regras estabelecidas no Anexo III - Guia de Contratação.
- 2.17. Os serviços contratados poderão ser executados em etapas, definidas por meio de uma ou mais entregas vinculadas a OS. Cada entrega deve ser passível de comprovação, verificação, validação, teste ou implantação em ambiente definido pelo Banco do Nordeste (BNB).
- 2.18. Para cada OS Padrão:
  - 2.18.1. Serão designados pelo menos 2 (dois) profissionais responsáveis: um representando o BNB e outro representando a CONTRATADA.
  - 2.18.2. Será discriminado o valor pago pelo serviço.
  - 2.18.3. Será fornecida, pelo BNB, a estimativa do tamanho do serviço em consonância com os guias de contagem aplicáveis aos serviços.
  - 2.18.4. O BNB determinará a necessidade de construção, ou não, do Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia, pela CONTRATADA.
  - 2.18.5. Caso necessário, o BNB poderá expressar os critérios a serem avaliados na elaboração do plano de atendimento'.
- 2.19. Qualquer paralisação ou atraso de definição por parte do BNB poderá gerar uma renegociação de prazo e / ou custo dos serviços, não cabendo, em tais ocorrências, qualquer ônus para a CONTRATADA.
- 2.20. Os serviços devem ser iniciados depois de concluídos todos os entendimentos sobre o serviço solicitado e o respectivo "aceite" da OS, pela CONTRATADA.

- 2.21. Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade da CONTRATADA de execução do serviço, o BNB poderá suspender temporariamente ou cancelar a execução da OS.
  - 2.21.1. Em caso de suspensão, o tempo em que a OS Padrão permanecer suspensa não será considerado na apuração dos indicadores de desempenho da CONTRATADA.
  - 2.21.2. No caso de cancelamento da OS, motivada pela incapacidade da CONTRATADA de executar o serviço, NÃO será pago nenhum valor adicional à CONTRATADA. Para as demais situações, o trabalho comprovadamente executado será remunerado.
  - 2.21.3. O Acordo de Nível Mínimo de Serviço será apurado em todas as situações de cancelamento da OS.
- 2.22. Para efeitos da contratação destes serviços o horário comercial dar-se-á de segunda a sexta-feira no horário de 08h30min às 17h30min;

### **3. SERVIÇOS BASEADOS EM ORDEM DE SERVIÇO PADRÃO (OS PADRÃO)**

- 3.1. Esta seção disciplina os serviços de desenvolvimento de novos sistemas, manutenções ou implementações de novos módulos em sistemas existentes e documentação de sistemas solicitados através de OS Padrão
- 3.2. **Execução dos Serviços Contratados**
  - 3.2.1. Os artefatos para a execução da OS, quando necessários, serão fornecidos pelo BNB. Para os artefatos a serem gerados, a CONTRATADA deverá seguir os padrões e modelos estabelecidos pela MDS-BNB e suas instancias descritas nos Anexos deste Edital.
    - 3.2.1.1. A ausência de artefatos de documentação não desobriga a CONTRATADA da execução do serviço dentro do prazo de atendimento estabelecido para a OS.
    - 3.2.1.2. No caso de inexistência de documentação, as informações necessárias para a execução da OS serão repassadas por outros meios, em reuniões com a equipe técnica do BNB e da CONTRATADA e/ou, ainda, por meio do fornecimento de códigos fonte, se aplicável.
  - 3.2.2. A CONTRATADA terá um prazo máximo para avaliação dos artefatos e estimativas fornecidos pelo BNB (cadastrados na OS), elaborar e registrar na FERRAMENTA DE CONTROLE o detalhamento do plano de atendimento (item 3.5 deste anexo) e registrar o Aceite do serviço solicitado e iniciar o atendimento (Prazo Máximo para Aceite do Serviço - PMAS).
    - 3.2.2.1. Se transcorrido o prazo máximo para aceite do serviço pela CONTRATADA, ocorrerá o aceite tácito no dia útil seguinte ao prazo máximo estabelecido.
    - 3.2.2.2. O plano de atendimento somente poderá ser alterado mediante autorização do BNB.
  - 3.2.3. Em caso de dúvidas quanto ao teor da OS e documentos afins, a CONTRATADA deve devolver as especificações, explicitando as questões duvidosas, podendo sugerir complementações que julgar necessárias.
    - 3.2.3.1. Confirmando a necessidade de complementação e tendo como objetivo fornecer os esclarecimentos solicitados, o BNB realizará as modificações e/ou complementações mencionadas pela CONTRATADA e reenviará as especificações.

- 3.2.3.2. O tempo consumido pelo BNB para realizar as complementações necessárias não será considerado no prazo de aceite pela CONTRATADA, exceto se a devolução configurar falha no procedimento de avaliação pela CONTRATADA.
- 3.2.4. Ainda que seja estabelecido um acordo por ambas as partes, o BNB poderá não autorizar a execução do serviço, cancelando a OS. Se a OS não tiver sido iniciada, o cancelamento não trará ônus ao BNB.
- 3.2.5. O Plano de atendimento será validado pelo BNB, sendo devolvido caso não atenda aos objetivos expressos na OS e aos critérios de avaliação do plano de atendimento (requisitos necessários) da Ordem de Serviço.
- 3.2.6. Após realização do acordo e havendo a autorização por parte do BNB, a CONTRATADA procederá à execução do serviço solicitado.
- 3.2.7. Para Ordens de Serviço estimadas em Pontos de Função:**
- 3.2.7.1. A contratação será realizada por Pacote de Trabalho englobando todas as fases (INICIAÇÃO, ELABORAÇÃO, CONSTRUÇÃO, TRANSIÇÃO) ou disciplinas (REQUISITOS, ANÁLISE E PROJETO, IMPLEMENTAÇÃO+ TESTES).
- 3.2.7.2. Na contratação por DISCIPLINAS, a critério do BNB, poderá ser demandada tanto a execução de todas ou de parte das disciplinas.
- 3.2.7.3. Na contratação por FASES ou PACOTE DE TRABALHO deverá englobar todas as fases.
- 3.2.7.4. A abertura deste tipo Ordem de Serviço será feita com um VALOR ESTIMADO PARA A INICIACAO devendo o primeiro marco de entrega da Ordem de Serviço ser a iteração de INICIACAO.
- 3.2.7.5. Quando da conclusão da entrega INICIACAO será apresentado pela CONTRATADA, dentre outros produtos previstos nessa fase, a contagem estimativa da OS. Este tamanho será utilizado como base para a apuração do ANMS e subsidiará a revisão dos prazos e dos valores do serviço contratado, quando identificado o aumento ou a redução da quantidade de Pontos de Função.
- 3.2.7.6. O BNB, a seu critério, poderá **não seguir com a execução** da ordem de serviço e, neste caso, poderá encerrá-la sendo devido a CONTRATADA o VALOR ESTIMADO PARA A INICIACAO, respeitando os ANMS previstos. Esta decisão deverá ser justificada pelo responsável pela abertura da Ordem de Serviço e registrada na FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 3.2.7.7. Caberá ao BNB e CONTRATADA entrar em acordo com relação a entrega de INICIACAO e após isso deverão ser feitos os ajustes no tamanho e plano de atendimento da Ordem de Serviço.
- 3.2.8. Para Ordens de Serviço estimadas em Pontos BPM:**
- 3.2.8.1. A contratação dos serviços será realizada por pacote de trabalho, compreendendo a produção dos artefatos previstos na MDS BNB e de acordo com modelo de estimativas descrito no Anexo VII – Guia de Contagem BPM.
- 3.2.8.2. A critério do BNB, poderá ser demandada tanto a execução de todos ou parte dos serviços previstos na instancia de BPM da MDS BNB devendo ser ajustada a estimativa para estes casos.
- 3.2.9. A CONTRATADA se obriga a disponibilizar os procedimentos de instalação nos ambientes do BNB, dos artefatos construídos, contemplando todas as atividades técnicas necessárias para que o software se torne plenamente operacional e, caso

necessário, apoiar tecnicamente o BNB na operacionalização dos procedimentos em seus ambientes computacionais.

- 3.2.10. Poderá ser reavaliado o tamanho, prazos e valores dos serviços solicitados sempre que, de comum acordo, o BNB e a CONTRATADA julgarem relevante a recontagem do tamanho do serviço, para revisão dos prazos e da remuneração da OS Padrão.
  - 3.2.10.1. A recontagem da quantidade de Pontos de Função subsidiará a revisão dos prazos e dos valores do serviço contratado, quando identificado o aumento ou a redução da quantidade de Pontos de Função.
  - 3.2.10.2. Após a recontagem, caso o tamanho do serviço apresente divergência daquele previsto pela estimativa acordada inicialmente, o prazo e o custo dos serviços deverão ser ajustados. Este tamanho, atualizado, será utilizado como base para apuração do ANMS.
- 3.2.11. Faz parte do escopo de toda Ordem de Serviço (OS) incorporar, ao longo da sua execução, todas as alterações que sejam provocadas por outras manutenções/evoluções realizadas pela CONTRATADA nos componentes mantidos na OS, mesmo que estas alterações não tenham sido realizadas no escopo da OS.

### **3.3. Entrega dos Serviços Contratados**

- 3.3.1. Após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BNB.
- 3.3.2. Na entrega formal dos serviços pela CONTRATADA ao BNB, deverá ser observado o seguinte:
  - 3.3.2.1. Identificação da OS Padrão que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:
    - 3.3.2.1.1. Entrega dos artefatos produzidos ou atualizados pela CONTRATADA, em atendimento à OS Padrão, em repositório indicado na OS, considerando-se o Plano de Atendimento aprovado.
    - 3.3.2.1.2. Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia, quando couber.
- 3.3.3. No caso de OS Padrão com várias entregas, deverá ocorrer correspondência entre as previsões, prazos e artefatos constantes da OS Padrão e do Plano de Atendimento acordado.
- 3.3.4. A critério exclusivo do BNB, uma ou mais entregas de uma OS poderão ser finalizadas pela CONTRATADA com entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS Padrão.
  - 3.3.4.1. Havendo entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS, o tamanho da entrega afetada deverá ser recalculada, refletindo-se os novos valores obtidos de prazo e valor na OS.
- 3.3.5. Os acordos de nível de serviço previstos nos Anexos deste Edital, constituirão a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.
- 3.3.6. A CONTRATADA deverá conectar-se à rede do BNB para efetivação das entregas.
  - 3.3.6.1. Caso a conexão dedicada com o ambiente de fábrica no BNB não esteja disponível, as entregas dos artefatos deverão ser realizadas por correio eletrônico ou por mídia digital, no formato e prazos negociados previamente com o BNB, sem prejuízo da entrega formal quando restabelecidas as condições normais de conexão.



3.3.7. Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BNB procederá à sua validação e homologação, seguindo o que está determinado no item 3.4 deste Anexo.

#### **3.4. Recebimento e Validação dos Serviços Contratados**

3.4.1. O recebimento, pelo BNB, dos serviços contratados por OS Padrão será confirmado quando todos os serviços e artefatos previstos na entrega forem disponibilizados pela CONTRATADA, excetuando quando o BNB optar pelo recebimento parcial da entrega, conforme item 3.2.4 deste anexo.

3.4.2. Após o recebimento dos serviços e artefatos previstos ou acordados, o BNB procederá a validação dos serviços e artefatos entregues, para realizar o processo de aceite.

3.4.2.1. O BNB avaliará os serviços contratados por meio da validação dos artefatos entregues pela CONTRATADA.

3.4.2.2. O BNB deverá proceder a validação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS. Caso esse prazo para validação seja inferior a 30 dias, deve-se considerar 30 dias.

3.4.2.3. As conformidades serão verificadas em relação ao explicitado na OS Padrão e nos anexos de Acordo de Nível de Serviço e de Metodologia de Desenvolvimento de Software constantes neste Edital.

3.4.2.4. O tempo consumido pelo BNB para realizar o processo de validação dos artefatos/serviços entregues não será considerado no prazo de execução do serviço pela CONTRATADA.

3.4.3. O processo de validação terá como objetivo classificar os serviços e artefatos de uma entrega como ACEITO ou DEVOLVIDO.

3.4.3.1. A classificação DEVOLVIDO aposta pelo BNB, para uma entrega feita pela CONTRATADA, não a autoriza a faturar os serviços e a obriga a realizar os ajustes apontados na avaliação da entrega, sem alteração de prazo e valores, previamente estabelecidos, quando da autorização do serviço pelo BNB.

3.4.3.2. Finalizados os ajustes por parte da CONTRATADA, ocorrerá nova entrega, novo recebimento, nova validação até que os serviços sejam considerados, pelo BNB, como aceitos. A cada ciclo (entrega, recebimento, validação) serão verificadas as conformidades.

3.4.3.2.1. Ocorrerá acumulação dos indicadores a cada entrega.

3.4.3.3. O aceite ou a devolução será registrado na FERRAMENTA DE CONTROLE. Esta ferramenta é o instrumento utilizado para dar ciência aos envolvidos na contratação dos serviços e à CONTRATADA acerca da conformidade dos serviços e artefatos recebidos, pelo BNB, referentes a uma determinada entrega.

3.4.3.4. Para fins de apuração dos prazos e penalidades mencionados nos Anexos de Nível de Serviço, a data efetiva de conclusão da entrega será aquela em que a entrega tenha recebido a classificação “finalizada” antes de ser colocada em garantia.

3.4.3.5. Após o registro do aceite na entrega dos artefatos ou após o registro de faturamento não serão permitidas alterações oriundas de recontagem de estimativas.

### **3.5. Alteração de Escopo dos Serviços Contratados**

- 3.5.1. Para fins de estabelecido neste edital, alteração de escopo é a mudança solicitada pelo BNB em serviço em execução pela CONTRATADA, decorrente da revisão das necessidades de negócio que impactem nos requisitos funcionais ou não funcionais.
- 3.5.2. A mudança de escopo será incorporada à OS em execução.
- 3.5.3. O detalhamento dos requisitos não constitui alteração de escopo.
- 3.5.4. Identificada a necessidade de alteração no escopo de uma Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá detalhar os impactos da alteração e apresentá-los ao BNB.
- 3.5.5. Em comum acordo, BNB e Contratada devem apurar o novo valor a ser pago mediante a recontagem do tamanho conforme explicitado no item 3.2.8 deste anexo.
- 3.5.6. A CONTRATADA deverá alterar o plano de atendimento, caso necessário.
- 3.5.7. O novo plano de atendimento deverá ser negociado com o BNB até a sua aprovação.
- 3.5.8. A alteração de escopo deverá ser registrada na FERRAMENTA DE CONTROLE.

### **3.6. Plano de Atendimento dos Serviços Contratados**

- 3.6.1. O Plano de Atendimento será construído pela CONTRATADA relativo aos serviços solicitados, respeitando o prazo máximo para início e conclusão dos serviços conforme os Acordos de Nivel de Serviços descritos nos anexos deste edital.
- 3.6.2. A CONTRATADA registrará o Plano de Atendimento na FERRAMENTA DE CONTROLE em consonância aos objetivos expressos na OS e a avaliação do plano de atendimento (requisitos necessários) da Ordem de Serviço.
- 3.6.3. O Plano de Atendimento deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:
  - 3.6.3.1. a identificação da OS.
  - 3.6.3.2. o detalhamento do escopo.
  - 3.6.3.3. a relação dos artefatos encaminhados pelo BNB para a CONTRATADA.
  - 3.6.3.4. o plano de atendimento, composto pelos marcos de entrega da Ordem de Serviço, devendo-se explicitar, para cada marco, quais as funcionalidades e produtos a serem entregues, quais as datas previstas para início e finalização, bem como a indicação da ordem do marco em relação aos demais marcos;
  - 3.6.3.5. Os marcos de entrega devem ser sequenciais e sucessivos e o não atendimento a esta premissa ensejará devolução do plano de atendimento. Em cada marco, deverá ser entregue, preferencialmente, uma versão de software funcional;
  - 3.6.3.6. O tamanho da entrega deverá ser obtido a partir da razão entre o prazo da entrega e o prazo total da ordem de serviço.
  - 3.6.3.7. o cronograma detalhado para a prestação do serviço, explicitando prazos para as entregas parceladas. Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;
  - 3.6.3.8. a Estrutura Analítica do Projeto (EAP). Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;
  - 3.6.3.9. A identificação (nome) do representante da CONTRATADA responsável pela OS relacionada com o Plano de Atendimento.



3.6.3.10. o Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia com a descrição das atividades propostas para a transferência do conhecimento e tecnologia, em conformidade com o estabelecido no Item 3.7 deste anexo. Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;

### **3.7. Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia**

3.7.1.O Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas do BNB obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução - arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação.

3.7.2.O plano de transferência de conhecimento e tecnologia deverá ser previamente aprovado pelo BNB e ser executado conforme prazo estipulado no plano de atendimento dos serviços da OS.

3.7.3.O BNB se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes.

3.7.4.As reuniões de execução do Plano de Transferência de Tecnologia serão realizadas em local determinado pelo BNB.

## **4. PLANO DE COMUNICAÇÃO**

4.1. A CONTRATADA deverá reunir-se periodicamente com o BNB para acompanhamento dos serviços.

4.1.1. Reunião semanal entre os Gerentes de Projeto do BNB e CONTRATADA;

4.1.2. Reunião mensal com os Gerentes Executivos do BNB e CONTRATADA;

4.1.3. Reunião executiva com periodicidade bimestral. Participantes: Gerentes de Ambiente e/ou Superintendente do BNB e CONTRATADA.

4.1.4. A critério do BNB a sistemática de reuniões poderá ser alterada assim como as reuniões poderão ter outros convidados.

4.2. A CONTRATADA deverá entregar periodicamente relatórios de acompanhamento dos serviços. A periodicidade e os layouts dos relatórios serão definidos pelo BNB logo após a assinatura do contrato.

## **5. FATURAMENTO**

5.1. O faturamento será realizado por períodos de medição mensal.

5.1.1. Ao final do período de medição, para os serviços classificados como de suporte operacional:

5.1.1.1. O BNB fará a apuração dos redutores do faturamento mensal dos serviços de suporte operacional em consonância com Acordos de Nível Mínimo de Serviço.

5.1.1.2. O BNB enviará à CONTRATADA um relatório com os fatos geradores que forem responsáveis pelos redutores de faturamento dos serviços de suporte operacional.

5.1.1.3. A CONTRATADA deverá atestar o recebimento do relatório e, de posse desse relatório, poderá apresentar sua defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis. A não apresentação de defesa no prazo acima estipulado implica a plena concordância da CONTRATADA com o cálculo dos redutores, não cabendo reclamação posterior.

- 5.1.1.4. Em caso de defesa, o BNB analisará e, caso necessário, ajustará o cálculo dos redutores.
- 5.1.1.5. O BNB solicitará à CONTRATADA a emissão da fatura em consonância com a apuração dos redutores.
- 5.1.2. Para os demais serviços, ao final do período de medição:
  - 5.1.2.1. O BNB emitirá e encaminhará à CONTRATADA relatório com as informações necessárias para a emissão do faturamento.
  - 5.1.2.2. A CONTRATADA deverá atestar o recebimento do relatório e, de posse desse relatório, poderá apresentar sua defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis. A não apresentação de defesa no prazo acima estipulado implica a plena concordância da CONTRATADA com o cálculo dos redutores, não cabendo reclamação posterior.
  - 5.1.2.3. Em caso de defesa, o BNB analisará e, caso necessário, ajustará o relatório.
  - 5.1.2.4. O BNB solicitará à CONTRATADA a emissão da fatura em consonância análise da defesa.
- 5.1.3. A CONTRATADA emitirá as notas fiscais correspondentes e as encaminhará ao BNB, juntamente com o relatório de que trata dos serviços prestados, configurando seu aceite;
- 5.1.4. O BNB, após conferir e aprovar os documentos finalizará os registros e providenciará o pagamento, na forma do contrato.