

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.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. Os projetos de software deverão ser organizados em fases e estas fases em iterações, de acordo com o disposto no processo de desenvolvimento de software utilizado no BNB e descrito no Anexo IX - Metodologia de Desenvolvimento de Software e aderentes ao Anexo XVII - Distribuição de esforço na contratação.
- 2.2. A CONTRATADA se obriga a seguir a metodologia de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotada pelo BNB e manter equipe qualificada para prestar os serviços no ambiente computacional do BNB descrito no Anexo XI – Ambiente Computacional e Anexo III - Suporte Operacional.
- 2.3. A CONTRATADA deve adaptar-se, sem ônus para o BNB, às atualizações nas ferramentas, ambiente computacional e na metodologia de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotados pelo BNB.
 - 2.3.1. O prazo para adaptação será estabelecido pelo BNB.
- 2.4. Os serviços serão solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS), emitida pelo BNB e encaminhada à CONTRATADA, contendo as informações descritas no Anexo XV - Modelo de Ordem de Serviço.
 - 2.4.1. Os serviços contratados por uma OS poderão ser executados em etapas, definidas por meio de uma ou mais entregas vinculadas à OS.
 - 2.4.2. Para cada OS, serão designados pelo menos 2 (dois) profissionais responsáveis: um representando o BNB e outro representando a CONTRATADA.
 - 2.4.3. 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.
 - 2.4.3.1. Os profissionais da CONTRATADA, devidamente cadastrados, deverão manter sempre atualizados, na FERRAMENTA DE CONTROLE, os registros referentes ao andamento dos trabalhos.
- 2.5. 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.
- 2.6. Os serviços contratados devem ser classificados em dois tipos:
 - 2.6.1. **Desenvolvimento de novos sistemas, manutenções ou implementações de novos módulos em sistemas existentes e documentação de sistemas.**
 - 2.6.1.1. Para esses serviços, será utilizada Ordem de Serviço Padrão (OS Padrão).
 - 2.6.1.2. São serviços possíveis de mensuração pela técnica de medição APF, e importam no desenvolvimento da totalidade ou grande maioria dos artefatos previstos nas fases e disciplinas do processo de desenvolvimento de software RUP-BNB.
 - 2.6.1.3. O tamanho da OS Padrão tomara como referência a contagem dos pontos de função em consonância com o guia de contagem de ponto de função do BNB, cujo resumo está explicitado no Anexo VII - Guia de contagem de

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- ponto de função. Este guia poderá ser alterado a qualquer tempo pelo BNB e a alteração terá aplicação imediata na utilização do Contrato, salvo o índice de produtividade que não poderá ser alterado.
- 2.6.1.4. O índice de produtividade da equipe varia por plataforma e está detalhado no Anexo VII - Guia de contagem de ponto de função.
 - 2.6.1.5. O valor pago pelo serviço estará discriminado na OS Padrão.
 - 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 CONTRATADA prestará serviços de Suporte Operacional a todos os sistemas que farão parte da Linha de Negócio objeto da contratação (item 4 deste anexo).
 - 2.6.2.3. A lista de sistema pertinente a linha de negócio poderá ser alterada conforme item 4.6 deste anexo.
 - 2.6.2.4. Os serviços de suporte operacional deverão ser classificados como manutenções corretivas, serviços técnicos especializados, alterações em objetos da aplicação, análise de Impacto, produção assistida, resolução de incidentes de sistemas, recuperação de informação ou serviços de garantia, cujo detalhamento estão descritos no Anexo III – Serviço de Suporte Operacional.
 - 2.6.2.5. A métrica de medição utilizada será hora-atividade.
 - 2.6.2.6. O faturamento terá um valor fixo mensal podendo ser aplicado redutores de faturamento caso a qualidade mínima dos serviços não seja atingida (Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço).
 - 2.6.2.7. Embora o faturamento seja por valor fixo mensal, a OS Operacional terá um valor associado para subsidiar a plena aplicação do Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço.
 - 2.6.2.8. A CONTRATADA deverá prover melhorias nos sistemas de sua linha de negócio objetivando reduzir a quantidade de OS Operacional classificadas como resolução de incidentes de sistemas. A meta de redução e sanções está especificadas no Anexo V – Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
 - 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.
 - 2.8. Para cada OS será fornecida pelo BNB a estimativa do tamanho do serviço juntamente com o prazo para execução dos serviços.
 - 2.8.1. As estimativas são calculadas conforme descrito no Anexo VII - Guia de contagem de ponto de função.
 - 2.8.2. Para a OS Operacional classificada como resolução incidente, o prazo máximo obedecerá a severidade do incidente (Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço).

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 2.9. Qualquer paralisação, atraso de definição ou de decisão 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.
- 2.10. Nos casos de divergências quanto ao conteúdo da OS, serão realizadas negociações entre o BNB e a CONTRATADA, com o fim de eliminá-las.
- 2.11. Os serviços devem ser iniciados depois de concluídos todos os entendimentos sobre o serviço solicitado e o respectivo “aceite” da OS, pela CONTRATADA. Salvo para OS Operacional classificada como resolução incidente, cujo prazo de atendimento (Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço) deve ser atendido independente do processo formal de “aceite” da OS.
- 2.12. Para cada serviço solicitado, o BNB determinará a necessidade de construção, ou não, do Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia, pela CONTRATADA.
- 2.13. O BNB avaliará a qualidade dos artefatos gerados pela CONTRATADA, em conformidade com o estabelecido nos itens 3.3 e 4.3 deste documento, bem como no disposto nos Anexos III - Serviços de Suporte Operacional, V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços e IX - Metodologia de Desenvolvimento de Software.
- 2.14. Mudanças no escopo do serviço deverão ser tratadas entre representantes do BNB e da CONTRATADA, para as renegociações que se fizerem necessárias, em conformidade com o estabelecido nos itens 3.4 e 4.5 deste anexo.
- 2.15. 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, conforme estabelece o Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços em seus indicadores de níveis mínimos de serviço.
- 2.16. Caso a Contratada desenvolva um novo sistema ou componente de software e este venha a fazer parte da composição dos sistemas de sua linha de negócio, este ficará sobre garantia até o final da vigência do contrato, tendo a contratada o dever de resolver as OSs Operacionais classificadas como manutenções corretivas e resolução de incidentes de sistemas sem ônus para o BNB.
 - 2.16.1. Essas OSs Operacionais serão classificadas como serviços de garantia;
 - 2.16.2. As OSs de serviços de garantia não poderão compor o volume a ser pago mensalmente à Contratada nem deve ser computadas para atualização da volumetria do sistema.
- 2.17. Todos os produtos/artefatos entregues pela CONTRATADA, gerados em decorrência da prestação dos serviços:
 - 2.17.1. Deverão atender aos padrões do Banco do Nordeste.
 - 2.17.2. Serão propriedade do Banco do Nordeste.
- 2.18. A CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica para tratamento das OSs Operacionais classificadas como resolução de incidentes de sistemas distinta da equipe para tratamento das demais OSs operacionais, denominada EQUIPE DE INCIDENTES.
- 2.19. Para efeitos desta contratação:
 - 2.19.1. Horário comercial dar-se-á de segunda a sexta-feira no horário de 08h30min às 17h30min;
 - 2.19.2. Horário para tratamento de incidentes dar-se-á, principalmente, de segunda a sexta-feira 07h às 21horas, devendo, a EQUIPE DE INCIDENTES estar no BNB.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 2.19.2.1. Incidentes ocorridos fora desse horário, principalmente os incidentes que impactam no processamento noturno, embora a CONTRATADA não tenha a obrigação de estar no BNB, deverão ser resolvidos de forma a atender os item 5 do Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço.
- 2.19.3. O BNB poderá alterar, sem ônus e a qualquer tempo, o horário de atendimento das equipes.
- 2.20. A gestão técnica do contrato terá apoio da câmara de qualidade em desenvolvimento de software, que elaborará parecer técnico sobre questões de natureza técnica e contratual de forma isenta e transparente que subsidiará decisão gerencial.
 - 2.20.1. Participarão deste comitê as partes envolvidas, funcionários do BNB isentos e técnicos especializados na questão a ser tratada.
 - 2.20.2. Temas técnicos que serão abordados: contagem de pontos de função, estimativa de esforços, processo de desenvolvimento de software e questões contratuais.
 - 2.20.3. O BNB, a qualquer tempo, poderá alterar o funcionamento desta câmara, inclusive inativá-lo sem nenhum ônus para o BNB.

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

3.1. Execução dos serviços CONTRATADOS

- 3.1.1. 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 Metodologia utilizada pelo BNB, cuja descrição resumida encontra-se no Anexo IX - Metodologia de Desenvolvimento de Software do BNB.
 - 3.1.1.1. A ausência de artefatos de documentação não desobriga a CONTRATADA da execução do serviço dentro do prazo estabelecido na OS.
 - 3.1.1.2. 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.
- 3.1.2. 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. Os prazos máximos estão estipulados no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
 - 3.1.2.1. A CONTRATADA poderá não concordar com as estimativas fornecidas pelo BNB. Não havendo acordo em relação ao escopo, tamanho, esforço, prazo, riscos e custo do serviço, a CONTRATADA poderá, salvo item 3.1.2.1.2, não aceitar a OS.
 - 3.1.2.1.1. A OS cancelada nessa situação não terá ônus para o BNB e a Contratada não sofrerá as penalidades previstas no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
 - 3.1.2.1.2. A Contratada não poderá rejeitar demandas legais e alterações em sistemas de sua linha de negócio.
 - 3.1.2.2. Se transcorrido o prazo máximo para aceite do serviço, ocorrerá o aceite tácito e a CONTRATADA sofrerá as penalidades previstas no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
 - 3.1.2.3. O plano de atendimento somente poderá ser alterado mediante autorização do BNB.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 3.1.3. 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 a CONTRATADA julgar necessárias.
- 3.1.3.1. 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.
- 3.1.3.2. 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.
- 3.1.4. 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.
- 3.1.5. Após realização do acordo e havendo a autorização por parte do BNB, a CONTRATADA procederá à execução do serviço solicitado, obedecendo às métricas celebradas e aos padrões de qualidade estabelecidos pelo BNB (Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços), bem como a metodologia de desenvolvimento e manutenção de software adotada pelo BNB.
- 3.1.6. A contratação dos serviços por meio de OS Padrão poderá ser realizada por fases (INICIAÇÃO, ELABORAÇÃO, CONSTRUÇÃO, TRANSIÇÃO) e DISCIPLINAS do RUB-BNB, conforme descrito no Anexo IX - Metodologia de Desenvolvimento de Software e aderente ao Anexo XVII - Distribuição de esforço na contratação.
- 3.1.6.1. A critério do BNB, poderá ser demandada tanto a execução de todo o ciclo quanto somente de algumas de suas fases/disciplinas.
- 3.1.6.2. A fase de INICIAÇÃO será contratada, separadamente, em OS Padrão específica para este fim, de forma a permitir o estabelecimento da Contagem Estimativa do serviço (Anexo VII - Guia de contagem de ponto de função).
- 3.1.6.2.1. O tamanho da fase de INICIAÇÃO do serviço em uma OS Padrão é estimado em 6 (seis) Pontos de Função (PF).
- 3.1.6.2.2. Este valor foi estabelecido com base em elementos históricos do BNB. Este será o valor cadastrado na ferramenta de controle por ocasião da abertura da mencionada OS Padrão.
- 3.1.6.2.3. O real tamanho da fase de INICIAÇÃO do serviço será estabelecido após a conclusão da fase de INICIAÇÃO, obedecendo ao estipulado nos Anexos IX - Metodologia de Desenvolvimento de Software e XVII - Distribuição de esforço na contratação, referente à distribuição (percentuais) de esforços para documentação de sistemas.
- 3.1.6.3. A critério do BNB as demais fases poderão ser contratadas em conjunto ou separadamente tendo por base as estimativas fornecidas pelo BNB.
- 3.1.6.4. Caso tenha sido contratado serviço de implementação de código, 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 torne-se plenamente operacional e, caso necessário, apoiar tecnicamente o BNB na operacionalização dos procedimentos em seus ambientes computacionais.
- 3.1.7. Por razões de ordem interna ou prioridade de negócio, o BNB, a qualquer tempo, poderá, a seu critério, solicitar à CONTRATADA a suspensão temporária ou o cancelamento da execução da OS.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 3.1.7.1. O tempo em que a OS Padrão permanecer suspensa não será considerado na apuração dos indicadores de desempenho da CONTRATADA.
- 3.1.7.2. No caso de cancelamento de uma OS Padrão, o trabalho comprovadamente executado será remunerado e o ANMS (Anexo V – Acordo de Nível Mínimo de Serviços) da OS será apurado.
- 3.1.8. 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 (Anexo VII - Guia de contagem de ponto de função), para revisão dos prazos e da remuneração da OS Padrão.
 - 3.1.8.1. 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.
 - 3.1.8.2. 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.
- 3.2. **Entrega dos Serviços CONTRATADOS**
 - 3.2.1. Após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BNB, conforme previsto no Anexo XII - Infraestrutura e Segurança.
 - 3.2.2. Na entrega formal dos serviços, pela CONTRATADA ao BNB, deverá ser observado o seguinte:
 - 3.2.2.1. Identificação da OS Padrão que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:
 - 3.2.2.1.1. 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.
 - 3.2.2.1.2. Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia, quando couber.
 - 3.2.3. 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.
 - 3.2.4. 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.
 - 3.2.4.1. Havendo entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS, os tamanhos das entregas afetadas deverão ser recalculados, refletindo-se os novos valores obtidos de prazo e valor na OS.
 - 3.2.5. O acordo de nível de serviço previsto no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço, constituirá a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.
 - 3.2.6. A CONTRATADA deverá conectar-se à rede do BNB conforme estabelecido no Anexo XII - Infraestrutura e Segurança, para efetivação das entregas.
 - 3.2.6.1. 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

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

com o BNB, sem prejuízo da entrega formal quando restabelecidas as condições normais de conexão.

3.2.7. Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BNB procederá à sua validação e homologação, seguindo o que está determinado no item 3.3 deste Anexo.

3.3. Recebimento e validação dos Serviços CONTRATADOS

3.3.1. 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, item 3.2.4.

3.3.2. 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.

3.3.2.1. O BNB avaliará os serviços contratados, por meio da avaliação dos artefatos entregues pela CONTRATADA.

3.3.2.2. O BNB deverá proceder à avaliação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS com um mínimo de 30 dias.

3.3.2.3. As conformidades serão verificadas em relação ao explicitado na OS Padrão e nos Anexos V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços e IX - Metodologia de Desenvolvimento de Software.

3.3.2.4. 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.

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

3.3.3.1. 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.

3.3.3.2. 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 em relação ao explicitado na OS e no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços e no IX - Metodologia de Desenvolvimento de Software.

3.3.3.2.1. Ocorrerá acumulação dos indicadores a cada entrega.

3.3.3.3. 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.

3.3.3.4. Para fins de apuração dos prazos e penalidades mencionados no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços, a data da entrega será aquela em que a entrega receba a classificação "aceito".

3.3.4. Antes do registro do aceite, o BNB ou a CONTRATADA poderão solicitar a recontagem do tamanho, que subsidiará a revisão do prazo e valor, conforme explicitado no item

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

3.1.7 deste anexo, para efeito de apuração do nível mínimo de serviço, bem como para efeito de faturamento e pagamento.

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

3.4. Alteração de escopo dos serviços CONTRATADOS

3.4.1. Para fins de estabelecido neste edital, alteração de escopo é a mudança solicitada nos artefatos entregues à CONTRATADA, os quais deram origem à execução do serviço, decorrente de mudanças nos requisitos funcionais ou não funcionais.

3.4.2. Dependendo do tipo de alteração e do impacto na OS em execução, deve haver acordo entre o BNB e a CONTRATADA, objetivando decidir entre duas linhas de atuação: formalizar uma nova OS ou incluir a mudança na mesma OS.

3.4.2.1. Formalizar uma nova OS.

3.4.2.1.1. A OS que originou à prestação do serviço deve ser encerrada;

3.4.2.1.2. Todos os artefatos produzidos em atendimento ao especificado na OS original, encerrada em decorrência da alteração do escopo, concluídos ou em fase de desenvolvimento, serão entregues ao BNB.

3.4.2.1.3. Na elaboração da nova OS, contemplando a alteração do escopo, será considerado o aproveitamento dos artefatos desenvolvidos em atendimento a OS original, se aplicável.

3.4.2.1.4. Os serviços realizados pela CONTRATADA em atendimento a OS original serão remunerados com base na quantidade de Pontos de Função apurados previamente, desde que devidamente comprovados e aceitos.

3.4.2.2. Incluir a mudança na mesma OS.

3.4.2.2.1. Em comum acordo entre BNB e Contratada, apurar o novo valor a ser pago mediante a recontagem do tamanho conforme explicitado no item 3.1.7 deste anexo.

3.4.2.2.2. Cadastro de novo plano de atendimento, caso necessário.

3.4.2.2.3. O novo plano de atendimento deverá ser negociado com o BNB até a sua aprovação.

3.4.3. O BNB deve encaminhar novos artefatos ou complementar os artefatos anteriormente encaminhados à CONTRATADA, se necessário.

3.4.4. Sendo imperativo, a relação dos artefatos a serem entregues deve ser alterada.

3.5. Plano de atendimento dos serviços CONTRATADOS

3.5.1. O Plano de Atendimento será construído pela CONTRATADA relativo aos serviços solicitados, respeitando o prazo máximo para início de atendimento previsto no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviços e o prazo estimado pelo BNB para a execução dos serviços (item 2.8 nesta documentação).

3.5.2. A CONTRATADA registrará o Plano de Atendimento na FERRAMENTA DE CONTROLE.

3.5.3. O Plano de atendimento será validado pelo BNB, sendo devolvido caso não atenda aos objetivos expressos na Ordem de Serviço.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

3.5.4.O Plano de Atendimento deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- 3.5.4.1. a identificação da OS.
- 3.5.4.2. o detalhamento do escopo.
- 3.5.4.3. a relação dos artefatos encaminhados pelo BNB para a CONTRATADA.
- 3.5.4.4. para cada entrega do Plano de Atendimento, além da identificação dos artefatos a serem entregues, informar as datas previstas para execução e término da entrega e o percentual de tamanho, utilizando como base o tamanho total da OS.
- 3.5.4.5. 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;
- 3.5.4.6. a Estrutura Analítica do Projeto (EAP). Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;
- 3.5.4.7. A identificação (nome) do representante da CONTRATADA responsável pela OS relacionada com o Plano de Atendimento.
- 3.5.4.8. 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 3.6 deste anexo. Este documento é opcional e somente será fornecido quando solicitado pelo BNB;

3.5.5.O BNB se reserva ao direito de avaliar e propor alterações nos itens do Plano de Atendimento, quando de seu interesse.

3.6. Plano de Transferência de Conhecimento e Tecnologia

3.6.1.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.

3.6.2.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.

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

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

4. SERVIÇOS DE SUPORTE OPERACIONAL

4.1. Iniciação dos Serviços

4.1.1.A iniciação dos serviços acontecerá uma única vez, na fase de ajustamento do período de implantação Anexo XIII - Implantação do Ambiente computacional.

4.1.2.O BNB fornecerá a CONTRATADA uma lista de sistemas pertinentes à linha de negócio. Essa lista conterà, além de todos os sistemas a serem mantidos pelos serviços de suporte operacional, os seguintes itens:

- 4.1.2.1. Volumetria dos sistemas em hora-atividade e a volumetria total em hora-atividade da linha de negócio.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 4.1.2.1.1. O BNB, a qualquer momento, poderá alterar a volumetria da linha de negócio, conforme especificado no item 4.6 desta documentação, sendo, portanto, alterada a sua base de faturamento.
 - 4.1.2.1.2. A volumetria do sistema tem o objetivo de compor a volumetria da linha de negócio e balizar o ajuste dessa volumetria ocasionado pela inclusão ou exclusão de sistemas na linha de negócio. Não devendo, a Contratada, restringir o atendimento ao sistema a essa volumetria.
 - 4.1.2.2. Histórico de Ordens de Serviços de cada sistema fornecendo a quantidade de ordens categorizadas, dentre outras, com a classificação de Correção de Defeito de Software.
 - 4.1.2.3. A informação se o sistema é crítico para o BNB ou está no caminho crítico do processamento noturno.
 - 4.1.2.4. A volumetria total da linha de negócio será a base para faturamento dos serviços de suporte operacional.
 - 4.1.3.A CONTRATADA deverá prover profissionais que atendam aos perfis de qualificações exigidos no Anexo VIII – Perfis e Qualificações e que sejam suficientes para atender a volumetria da linha de negócio (item 4.1.2 desta documentação).
 - 4.1.3.1. O BNB se reserva o direito de avaliar, por ocasião da alocação inicial ou em qualquer momento da execução do contrato, a conformidade da equipe alocada ao disposto no Anexo VIII – Perfis e Qualificações, objetivando comprovar a experiência e a qualificação destes, em sintonia com o perfil exigido no Anexo supracitado.
 - 4.1.3.2. Qualquer profissional alocado pela CONTRATADA que não atenda aos requisitos exigidos poderá ter a sua substituição solicitada pelo BNB. Nestes casos, a CONTRATADA deverá prover a substituição de forma imediata, cuidando para que não haja prejuízo para o andamento dos serviços.
- 4.2. **Execução dos Serviços**
- 4.2.1.Os artefatos de entrada, necessários à execução de uma OS Operacional serão fornecidos pelo BNB.
 - 4.2.1.1. A ausência de artefatos de documentação não desobriga a CONTRATADA da execução do serviço solicitado dentro dos prazos constantes no Anexo V – Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
 - 4.2.1.2. 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.
 - 4.2.2. Para os artefatos a serem produzidos, a CONTRATADA deverá seguir os padrões e modelos estabelecidos pelo Anexo III – Serviços de Suporte Operacional.
 - 4.2.3.Caso o BNB classifique a OS Operacional como “**Resolução de incidentes de sistemas**”, atribuirá o nível de severidade e estimará prazo para conclusão (item 5 do Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço), liberando-as para atendimento pelos técnicos da CONTRATADA.
 - 4.2.3.1. Os níveis de severidade serão atribuídos em função do impacto ao negócio do BNB: criticidade do sistema ao negócio ou se o sistema faz parte do processamento noturno.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 4.2.3.2. A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos incorridos na prestação de serviços de resolução de Incidentes, devendo os valores correspondentes compor o montante cotado para a prestação dos Serviços de Suporte Operacional.
- 4.2.3.3. A Contratada deverá iniciar e resolver o incidente de acordo com o (item 5 do Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço) independente do dia e horário de atendimento.
- 4.2.3.4. O fluxo de atendimento está detalhado no anexo IV - Tratamento de Incidentes.
- 4.2.4. Se a OS Operacional **NÃO** for classificada como “**Resolução de incidentes de sistemas**”, a CONTRATADA terá um prazo máximo para avaliação dos artefatos cadastrados na OS Operacional e registrar o Aceite do serviço solicitado.
 - 4.2.4.1. Em caso de dúvidas quanto ao teor da OS Operacional e documentos de entrada, a CONTRATADA deve devolvê-la, explicitando as questões duvidosas, sugerindo, se for o caso, as complementações que julgar necessárias.
 - 4.2.4.1.1. 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.
 - 4.2.4.1.2. 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.
 - 4.2.4.2. Após o entendimento do objetivo, complexidade e conteúdo da OS Operacional, e com a devida autorização pelo BNB, a CONTRATADA deverá dar início ao seu atendimento, atendendo os prazos regulamentados na OS e no Anexo V – Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
 - 4.2.4.3. Caso a CONTRATADA não concorde com os prazos estabelecidos para o atendimento, a CONTRATADA poderá expor suas razões e sugerir ajustes.
 - 4.2.4.3.1. O BNB avaliará os motivos expostos pela CONTRATADA e, em caso de concordância, procederá aos ajustes necessários nos prazos de atendimento.
 - 4.2.4.3.2. Caso não sejam aceitas as ponderações da CONTRATADA, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos.
 - 4.2.4.3.3. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte da CONTRATADA com os prazos estabelecidos pelo BNB.
 - 4.2.4.4. O BNB poderá, quando a situação assim o exigir, solicitar a prestação de horas fora do horário comercial. 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;
 - 4.2.4.4.1. A prestação de horas de suporte operacional fora do horário comercial não terá nenhum custo adicional ao BNB.
- 4.2.5. A distribuição das OSs Operacional para atendimento deverá ser feita pelo **Supervisor Técnico** alocado pela CONTRATADA, com o devido registro na FERRAMENTA DE CONTROLE. O supervisor técnico da CONTRATADA será responsável pela atribuição das solicitações para atendimento pelos profissionais alocados e acompanhamento do atendimento da OS.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

4.2.6. Por razões de ordem interna ou prioridade de negócio, o BNB, a qualquer tempo, poderá, a seu critério, solicitar à CONTRATADA a suspensão temporária ou o cancelamento da execução da OS Operacional. No caso de cancelamento, não haverá qualquer remuneração extra pelo serviço parcial ou totalmente realizado.

4.2.6.1. O tempo em que a OS Operacional permanecer suspensa não será considerado na apuração dos indicadores de desempenho da CONTRATADA.

4.2.7. 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.

4.2.7.1. A recontagem da quantidade de hora-atividade subsidiará a revisão dos prazos e dos valores do serviço contratado, quando identificado o aumento ou a redução da quantidade de hora-atividade.

4.2.7.2. 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.

4.3. Entrega dos Serviços

4.3.1. Após a execução de uma OS Operacional, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BNB, conforme previsto no Anexo XII - Infraestrutura e Segurança.

4.3.2. Na entrega formal dos serviços, pela CONTRATADA ao BNB, deverá ser observado o seguinte:

4.3.2.1. Identificação da OS Operacional que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:

4.3.2.1.1. Entrega dos artefatos produzidos ou atualizados pela CONTRATADA em atendimento à OS Operacional.

4.3.2.1.2. Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento e de Tecnologia, quando couber.

4.3.2.2. Todos os serviços e / ou artefatos previstos nas entregas de uma OS Operacional deverão ser entregues juntos, não sendo admitidas entregas parciais de serviços e / ou artefatos.

4.3.3. Para serviços de suporte operacional executados em instalações próprias da empresa, a CONTRATADA deverá conectar-se à rede do BNB conforme estabelecido no Anexo XII - Infraestrutura e Segurança, para entrega dos artefatos produzidos ou atualizados.

4.3.3.1. Caso a conexão dedicada não esteja disponível, as entregas dos artefatos deverão ser realizadas por correio eletrônico ou por mídia magnética, no formato e prazos negociados, previamente, com o BNB, sem prejuízo da entrega formal quando restabelecidas as condições normais de conexão.

4.3.4. Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BNB procederá à sua validação e homologação, seguindo o que está determinado no item 4.4 deste Anexo.

4.3.5. O acordo de nível de serviço previsto no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço, constituirá a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.

4.4. Recebimento e validação dos Serviços

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

4.4.1.O recebimento, pelo BNB, dos serviços de Suporte Operacional, será confirmado quando todos os serviços e artefatos constantes na OS Operacional forem disponibilizados pela CONTRATADA.

4.4.1.1. Não serão admitidos recebimentos parciais de serviços e/ou artefatos.

4.4.2.Após o recebimento de todos os serviços e artefatos previstos, o BNB procederá à validação dos serviços e artefatos entregues, para realizar o processo de aceite.

4.4.2.1. O BNB deverá proceder à avaliação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS com um mínimo de 30 dias.

4.4.2.2. A qualidade mínima exigida será verificada em relação ao Anexo III – Serviços de Suporte Operacional, Anexo III - Serviços de Suporte Operacional e o Anexo IV - Tratamento de Incidentes

4.4.2.3. 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.

4.4.3.O processo de validação terá como objetivo classificar os serviços conforme o quadro em seguida:

Resultado da avaliação da solução	Descrição	Nota
ACEITO	A solução foi aceita em sua plenitude, sem restrições;	5
ACEITO COM RESTRIÇÕES	Embora não considerada totalmente satisfatória, a solução foi aceita pelo BNB por não comprometer o resultado final.	3
DEVOLVIDO	A solução não foi considerada satisfatória e, portanto, será devolvida para os ajustes necessários;	1

4.4.4.O procedimento de aceite da solução gerará registro na FERRAMENTA DE CONTROLE, com a respectiva nota atribuída pelo BNB.

4.4.5.Caso o BNB entenda que a solicitação não foi resolvida, esta será devolvida para a CONTRATADA para a retomada da execução dos trabalhos.

4.4.5.1. A classificação DEVOLVIDO aposta pelo BNB obriga a CONTRATADA a realizar os ajustes apontados na avaliação da OS Operacional, sem alteração de prazo previamente estabelecidos, quando da autorização do serviço pelo BNB.

4.4.5.2. Finalizados os ajustes por parte da CONTRATADA, ocorrerá nova entrega, novo recebimento, e nova validação, até que os serviços sejam considerados aceitos pelo BNB.

4.4.6.As solicitações aceitas pelo BNB serão consideradas concluídas.

4.4.7.A realização do pagamento não desobriga a CONTRATADA de realizar as correções apontadas, posteriormente, pelo BNB nos procedimentos de validação.

4.4.8.Quando necessário, a critério do BNB, serão realizadas atividades de transferência do conhecimento e tecnologia referentes aos serviços entregues.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

4.5. Alteração de escopo

4.5.1. Para fins do estabelecido neste documento, Alteração de Escopo é a mudança solicitada nos artefatos entregues à CONTRATADA decorrente de mudanças nos objetivos de uma OS Operacional.

4.5.2. A critério do BNB e a depender dos impactos associados, uma das ações seguintes deverá ser encaminhada:

4.5.2.1. A OS original será cancelada e será formalizada uma nova OS para atender aos novos objetivos do serviço pretendido.

4.5.2.1.1. Em caso de cancelamento da OS, todos os artefatos produzidos em atendimento à OS cancelada, concluídos ou em fase de desenvolvimento, serão entregues (conforme o item 4.3 deste anexo) ao BNB.

4.5.2.1.2. Na abertura de nova OS Operacional, será considerado o aproveitamento dos artefatos desenvolvidos em atendimento à Requisição original, se aplicável.

4.5.2.2. Incluir a mudança na mesma OS.

4.5.2.2.1. Nesse caso, em comum acordo entre BNB e Contratada, as estimativas devem ser atualizadas levando em consideração as alterações na OS.

4.5.3. O atendimento da alteração de escopo de uma OS Operacional não implicará em remuneração extra à CONTRATADA.

4.5.4. O BNB deve encaminhar novos artefatos ou complementar os artefatos anteriormente encaminhados à CONTRATADA, se necessário.

4.5.5. Sendo imperativo, a relação dos artefatos a serem entregues deve ser alterada.

4.6. Alteração da volumetria

4.6.1. A volumetria da linha de negócio será atualizada depois de 4 meses a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD) explicitado no Anexo XIII - Implantação do Ambiente computacional e a cada prorrogação do contrato.

4.6.1.1. A volumetria será atualizada em cada sistema da linha de negócio com base na utilização do contrato durante o último período vigente. Exemplificando, na prorrogação do contrato será utilizado como critério para apurar a volumetria apenas o período de utilização da prorrogação, últimos 12 meses.

4.6.1.2. A atualização da volumetria terá reflexo nos próximos faturamentos;

4.6.2. Além das atualizações periódicas (item 4.6.1), a volumetria da linha de negócio poderá ser alterada mediante a inclusão ou exclusão de sistemas na linha de negócio ou quando for necessário ajustar a volumetria do sistema conforme especificado no item 4.6.5.

4.6.2.1. Não cabe a Contratada rejeitar inclusão ou exclusão de sistema na linha de negócio.

4.6.3. A alteração da volumetria quando um **sistema for incluído** na linha de negócio deve obedecer as seguintes regras:

4.6.3.1. Caso o sistema, a ser incluído, não possua base histórica e tenha sido desenvolvido pela própria contratada.

4.6.3.1.1. O volume a ser considerado no faturamento deve ser calculado utilizando o volume total da linha de negócio em hora-atividade dividido pela quantidade de sistemas da linha de negócio.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

- 4.6.3.1.1.1. Não será utilizado para efeito desse cálculo o volume relacionado a manutenções corretivas, resolução de incidentes de sistemas ou serviços de garantia.
 - 4.6.3.1.2. Esse volume será alterado após 4 meses a partir da inclusão do sistema na linha de negócio. O volume a ser considerado tomará como base a média do volume em hora-atividade da base histórica do sistema incluído, excluindo as OSs Operacionais classificadas como manutenções corretivas, resolução de incidentes de sistemas ou serviços de garantia.
 - 4.6.3.1.2.1. Será calculada a diferença a maior ou menor entre o novo volume e os valores pagos anteriormente e acrescido ou decrescido na fatura subsequente.
 - 4.6.3.2. Caso o sistema possua base histórica, o BNB deverá fornecer o volume em hora-atividade referente ao sistema a ser incluído na linha de negócio Com base na base histórica.
 - 4.6.3.3. O BNB deve fornecer a informação se o sistema é crítico para o BNB ou está no caminho crítico do processamento noturno.
 - 4.6.3.4. A CONTRATADA terá um prazo de 30 dias, a contar da solicitação de inclusão do sistema, para prover a equipe e iniciar o atendimento ao suporte operacional do sistema incluído, salvo se o sistema tiver sido desenvolvido pela Contratada, cujo atendimento deverá ocorrer imediatamente após a solicitação de inclusão do sistema na linha de negócio.
 - 4.6.3.5. Todas as cláusulas desse contrato e seus anexos serão utilizados para os serviços e equipe incluídos com a inclusão de sistema na linha de negócio.
- 4.6.4. A alteração da volumetria quando um **sistema for excluído** da linha de negócio deve obedecer as seguintes regras.
- 4.6.4.1. Justificar formalmente a CONTRATADA o motivo da exclusão do sistema na linha de negócio.
 - 4.6.4.1.1. Um sistema poderá ser excluído da linha de negócio em função:
 - 4.6.4.1.1.1. da baixa qualidade dos serviços prestados pela Contratada, caracterizada pelo não cumprimento do ANMS (Anexo V – Acordo de Nível Mínimo de Serviços) reiteradas vezes.
 - 4.6.4.1.1.2. da inativação do sistema.
 - 4.6.4.1.1.3. de mudança de estratégia na Área de TI.
 - 4.6.4.2. Fornecer a CONTRATADA a nova volumetria em hora-atividade da linha de negócio refletindo a exclusão do sistema.
 - 4.6.4.2.1. O volume em hora-atividade referente ao sistema excluído será retirado do volume total da linha de negócio após 30 dias, a contar da solicitação do exclusão.
- 4.6.5. Em caso da ocorrência de algum **fato superveniente** que impacte na volumetria de algum sistema da linha de negócio, a CONTRATADA ou o BNB poderá solicitar o ajuste na volumetria do referido sistema.
- 4.6.5.1. Se solicitada pela CONTRATADA, a solicitação deve ser justificada, aprovada pelo BNB e o fato superveniente não pode ter sido gerado pela CONTRATADA.

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

4.6.5.2. Se solicitada pelo BNB, a solicitação deve ser justificada, plausível e a CONTRATADA deve acatar a solicitação.

4.6.5.3. Em ambas as solicitações os efeitos não serão retroativos a data da solicitação.

5. PLANO DE COMUNICAÇÃO

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

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

5.1.2. Reunião quinzenal com os Gerentes Executivos do BNB e CONTRATADA;

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

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

5.2. A CONTRATADA deverá entregar periodicamente relatórios de acompanhamento dos serviços. A periodicidade e os layouts dos relatórios serão definidos pelo BNB.

5.3. A comunicação entre BNB e CONTRATADA, quando realizada por e-mail, deverá ocorrer obrigatoriamente por meio de caixas postais institucionais.

5.3.1. A CONTRATADA poderá encaminhar e-mail diretamente aos colaboradores do BNB, no entanto, essa ação não a desobriga do envio à caixa postal institucional do BNB.

6. FATURAMENTO

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

6.2. Ao final do período de medição:

6.2.1. O BNB fará a apuração dos redutores do faturamento mensal dos serviços de suporte operacional, definidos no Anexo V - Acordo de Nível Mínimo de Serviço.

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

6.2.3. A CONTRATADA deverá atestar o recebimento do relatório em que o BNB informa os fatos geradores dos redutores de faturamento.

6.2.4. 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.

6.2.4.1. A não apresentação de defesa no prazo acima estipulado implica na concordância da CONTRATADA com o cálculo dos redutores, não cabendo reclamação posterior.

6.2.5. O BNB calculará os redutores e os aplicará sobre o valor do pagamento mensal dos serviços de suporte operacional.

6.2.6. O BNB emitirá e encaminhará à CONTRATADA relatório com as informações necessárias para a emissão do faturamento:

6.2.6.1. Serviços de desenvolvimento de novos sistemas, manutenções ou implementações de novos módulos em sistemas existentes e documentação

Anexo II

MODELO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

de sistemas – relatório contendo todas as entregas das OS Padrões a serem faturadas;

6.2.6.2. Serviços de suporte operacional – relatório contendo todas as entregas das OS Padrões a serem faturadas, relatório com os fatos geradores dos redutores de faturamento, % de redução sobre o faturamento;

6.3. A CONTRATADA emitirá as notas fiscais correspondentes e as encaminhará ao BNB, juntamente com o relatório de que trata o subitem 6.2.6, devidamente assinado, configurando seu aceite;

6.3.1.O BNB, após conferir e aprovar os documentos finalizará os registros e providenciará o pagamento, na forma do contrato.