

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 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. Para as Ordens de Serviço de desenvolvimento de novo sistema, manutenção e documentação de sistemas em produção (OS Padrão), o Acordo de Nível Mínimo de Serviços considera:
 - 2.1.1. Os serviços prestados conforme solicitado na OS Padrão e seguindo o que dispõe o Anexo XI - Metodologia de Desenvolvimento de *Software do BNB*.
- 2.2. Para Ordens de Serviço de Suporte Operacional o Acordo de Nível Mínimo de Serviços considera:
 - 2.2.1. Os serviços prestados conforme solicitado na Ordem de Serviço de Suporte Operacional (OS Operacional) e seguindo o que dispõem o Anexo III - Serviços de Suporte Operacional, o Anexo IV - Processo de Tratamento de Incidentes e o Anexo XI - Metodologia de Desenvolvimento de *Software do BNB*.
- 2.3. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos neste Anexo.
- 2.4. 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 anexo.
- 2.5. Os redutores e penalidades previstos são independentes entre si e poderão ser aplicados de forma isolada ou conjunta.
- 2.6. Os redutores serão aplicados sobre o faturamento mensal (serviços de suporte operacional) na ocorrência dos fatos geradores, independentemente da abertura de processo administrativo.
- 2.7. O valor total das penalidades aplicadas a uma mesma Ordem de Serviço estará limitado ao valor total da Ordem de Serviço.

3. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS (OS PADRÃO)

- 3.1. Neste item serão descritos os indicadores a serem aplicados nas Ordens de Serviços e nas entregas. Para efeito de padronização, denominamos valorOS o valor da Ordem de Serviço.
- 3.2. **Prazo Máximo para Aceite do Serviço (PMAS)**
 - 3.2.1. **Definição:** corresponde ao prazo máximo, em dias corridos, em que a CONTRATADA deverá avaliar, aceitar, planejar e iniciar o atendimento de uma OS, incluindo: validação dos artefatos de entrada, estimativas e elaboração do plano de atendimento, de comum acordo com o BNB.
 - 3.2.2. **Valores Esperados:** Após a autorização da OS Padrão a CONTRATADA terá o seguinte prazo máximo para analisar a Ordem de Serviço e fazer o aceite da solicitação:

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

Tamanho da Ordem de Serviço (PAF)	Prazo Máximo em Dias
Até 5	1 dia
Até 15	2 dias
Até 25	4 dias
Até 50	7 dias
Até 200	8 dias
Acima de 200	12 dias

3.2.3. **Penalidade:** o não atendimento do prazo máximo implicará na aplicação de penalidade, calculada da seguinte forma:

$$\text{Atraso} = (\text{QdeDiasDespendidos} - \text{PrazoMáximoDias})$$

$$\text{Penalidade} = \text{Atraso} \times 0,002 \times \text{ValorOS}$$

- 3.2.3.1. O cálculo dos **dias despendidos** pela CONTRATADA para realizar o aceite de estimativas será calculado pela diferença em dias corridos entre a data de autorização da OS Padrão e a data de aceite da OS Padrão.
- 3.2.3.2. Para determinar a **data de autorização** será considerado o primeiro evento de autorização da OS realizado pelo BNB.
- 3.2.3.3. Para determinar a **data de aceite da solicitação** será considerado o último evento de aceite da OS realizado pela CONTRATADA.
- 3.2.3.4. Para cada 30 dias de atraso, o valor da penalidade será acrescida de 5% (cinco por cento) do valor da Ordem de Serviço.
- 3.2.3.5. O tempo despendido pelo BNB para retificações na OS Padrão motivadas por discordâncias pela CONTRATADA, antes do aceite da solicitação, será deduzido do cálculo desde que os motivos da devolução pelo CONTRATADO sejam comprovadamente reais.

3.3. Devoluções Máximas por Entrega (DME)

3.3.1. **Definição:** corresponde à quantidade de tentativas de obtenção de aceite para uma entrega de uma OS Padrão, em função do tamanho da Entrega, considerando a métrica do Contrato.

3.3.2. **Fórmula de Medição:**

$$\text{DME} = \text{QdeDevoluçõesEntrega} / \text{TamanhoEntrega}$$

$$\text{TamanhoEntrega} = \text{TamanhoOS} \times \text{PercentualEntrega}$$

3.3.3. **Valores Esperados:** menor ou igual a 0,02.

3.3.4. **Penalidade:** o não atendimento a este indicador implicará na aplicação de penalidade, calculada da seguinte forma:

INTERVALO DME	PENALIDADE (em R\$)
Maior que 0,02 e menor ou igual a 0,1	ValorEntrega x 0,01 x QdeDevoluçõesEntrega

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

Maior que 0,1	ValorEntrega x 0,02 x QdeDevoluçõesEntrega
---------------	--

- 3.3.4.1. O DME e a penalidade serão apurados a cada ciclo de validação de Entrega.
- 3.3.4.2. Não serão consideradas para o cálculo do DME as devoluções motivadas pela densidade de defeito da entrega (item 3.4.6) maior que zero e menor ou igual a 50.
- 3.3.4.3. O valor a ser cobrado será o somatório das penalidades de cada devolução, limitado ao valor total da entrega.

3.4. Densidade de Defeito de uma Entrega (DDE)

- 3.4.1. **Definição:** corresponde a quantidade de pontos de defeitos por métrica em uma Entrega de uma Ordem de Serviço, de acordo com os defeitos identificados durante a avaliação realizada pelo BNB nos produtos gerados pela CONTRATADA.
- 3.4.2. A cada Entrega de uma Ordem de Serviço é feita uma validação dos produtos gerados, cabendo ao BNB registrar um defeito por cada ocorrência verificada.
- 3.4.3. Os defeitos serão classificados por severidade segundo a tabela abaixo:

SEVERIDADE	PESO DO DEFEITO
SIMPLES	1 (UM)
MEDIA	5 (CINCO)
ALTA	10 (DEZ)

- 3.4.4. A classificação da severidade dos defeitos em simples, média ou alta está disciplinada no RUP-BNB.
- 3.4.5. **Fórmula de Medição:** os pontos de defeito de uma Ordem de Serviço serão determinados pela expressão:

$$\text{Pontos de Defeitos} = (\text{quantidade_defeitos_simples} \times 1) + (\text{quantidade_defeitos_media} \times 5) + (\text{quantidade_defeitos_alta} \times 10)$$

A densidade de defeito de uma entrega será determinada conforme as expressões seguintes. A métrica a ser usada é a APF:

$$\text{Densidade de Defeito} = \frac{\text{Pontos de Defeito}}{\text{Tamanho da Entrega da Ordem de Serviço em APF}} \times 100$$
$$\text{Tamanho.da.Entrega}_{METRICA} = \text{TamanhoOrdemServiço}_{METRICA} \times \text{PercentualEntrega}$$

- 3.4.6. **Valores Esperados:** o valor máximo admissível da Densidade de Defeito para que não ocorra aplicação de penalidade de uma Entrega deve ser menor ou igual a 50.
 - 3.4.6.1. As entregas de uma Ordem de Serviço devem apresentar densidade de defeito igual ou inferior aos limites estabelecidos neste item e o não atendimento a este nível de serviço implicará na devolução da

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

Entrega ao CONTRATADO por parte do BNB e na aplicação de penalidade.

3.4.6.2. Para densidade de defeitos menor que 50 e maior que zero a entrega será devolvida sem ser contabilizada no cálculo da penalidade referente à devolução da entrega (item 3.3.4).

3.4.7. **Penalidade:** será apurada da seguinte forma:

$$\text{Variação} = \frac{\text{DensidadeDefeitoApurada} - \text{DensidadeDefeitoAdmissivel}}{\text{DensidadeDefeitoAdmissivel}}$$

$$\text{Penalidade} = \text{Variação} \times 0,0015 \times \text{Valor.da.Entrega}$$

3.4.8. O valor a ser cobrado será o somatório das penalidades de cada ciclo de devolução, limitado ao valor total da entrega.

3.5. Atraso Por Entrega (APE)

3.5.1. **Definição:** corresponde à medição, em dias corridos, do atraso verificado na conclusão de uma Entrega por parte da CONTRATADA.

3.5.2. **Fórmula de Medição:**

$$\text{Atraso} = \left[\frac{(\text{Data Efetiva Final Entrega} - \text{Data Prevista Final Entrega})}{(\text{Data Prevista Final Entrega} - \text{Data Prevista Início})} \right] \times 100$$

3.5.3. **Valores Esperados:** o atraso máximo admissível é de 5% (cinco por cento).

3.5.4. **Penalidade:** o não atendimento a este indicador implicará na aplicação de penalidade, calculada da seguinte forma:

$$\text{Penalidade} = (\text{Atraso} / 5) \times 0,005 \times \text{ValorEntrega}$$

3.5.4.1. Para cada 30 dias de atraso, o valor da penalidade será acrescido de 5% (cinco por cento) do valor da Entrega.

3.5.5. Esta penalidade deverá ser apurada após a finalização da entrega e está limitada ao valor total da entrega.

3.5.6. Será deduzido do cálculo do atraso o tempo gasto pelo BNB, quando comprovadamente, impactar na realização da atividade pela CONTRATADA.

3.5.7. Para efeito de cálculo será considerado o último evento de aceite e o último evento de finalização da Entrega.

3.5.8. Será deduzido do cálculo de dias despendidos pela CONTRATADA, o tempo gasto pelo BNB para validação da OS Padrão.

3.5.9. Será deduzido do cálculo de dias despendidos pela CONTRATADA, o tempo gasto pelo BNB para resolução de questões submetidas pela CONTRATADA, desde que estas questões comprovadamente impeçam a continuação dos serviços.

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

4. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS NA MODALIDADE DE SUPORTE OPERACIONAL

- 4.1. Adiante constam indicadores que serão aplicados nas OS de Suporte Operacional ou de sob o faturamento mensal dos serviços de suporte operacional, ficando a CONTRATADA sujeita aos redutores, no caso de não atingir os níveis exigidos pelo BNB.
- 4.2. O quadro apresentado em seguida estabelece os prazos máximos para início e conclusão do atendimento de solicitações de suporte operacional encaminhadas pelo BNB, contados a partir do registro e liberação da solicitação na FERRAMENTA DE CONTROLE.

Item	Nível de Severidade	Prazo Máximo	Redutor sobre o pagamento mensal
Início de Atendimento	Alto	8 horas	Aplicação de redutor de 0,3% por hora corrida de atraso, por OS, sobre o valor da OS Operacional.
	Médio	16 horas	Aplicação de redutor de 0,5% por dia corrido de atraso, por solicitação, sobre o valor da OS Operacional
	Baixo	24 horas	
Conclusão do Atendimento	-	O prazo será estipulado pelo BNB para cada OS	Aplicação de redutor de 0,3% por dia corrido de atraso, por OS, sobre o valor da OS Operacional

- 4.2.1. Os prazos e redutores do item 4.2 não serão aplicáveis às Ordens de Serviços classificadas como resolução de incidentes de sistemas.
- 4.2.2. O cálculo das horas despendidas, pela CONTRATADA, para realizar o início do atendimento será calculado pela diferença em horas entre a data-hora de autorização da OS e a data-hora do início do atendimento.
- 4.2.2.1. Para determinar a data-hora de autorização será considerado o primeiro evento de autorização da OS, realizado pelo BNB.
- 4.2.2.2. Para determinar a data-hora de início do atendimento será considerado o último evento de atendimento da OS realizado pela CONTRATADA.
- 4.2.3. O tempo despendido pelo BNB para retificações na OS, devolvida pela CONTRATADA em razão de inadequações, antes do início do atendimento da solicitação, será deduzido do cálculo, desde que os motivos da devolução pela CONTRATADA sejam de natureza técnica ou contratual.
- 4.2.4. Na verificação do atendimento do indicador será levado em consideração o horário estipulado no item 2.19 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviços.
- 4.3. **Atendimentos Iniciados no Prazo (ISO01)**
- 4.3.1. **Definição:** Representa o percentual de atendimentos dos serviços de suporte operacional iniciados dentro do prazo máximo estabelecido para início do atendimento, conforme definido no item 4.2, deste documento.
- 4.3.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de atendimentos de solicitações de suporte operacional iniciados dentro do prazo estabelecido.
- 4.3.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

4.3.4. Fórmula de Medição:

$$ISO01 = \frac{QSI}{TGS I} \times 100$$

Onde:

QSI = Quantidade de solicitações de suporte operacional iniciadas no prazo no período de medição.

TGS I = Total geral de solicitações de suporte operacional iniciadas no período de medição.

4.3.5. Valores Esperados: 95% a 100%.

4.3.6. Faixas de redução no pagamento mensal do serviço

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	95 <= ISO01	Nenhuma redução
2	90% <= ISO01 < 95%	2%
3	85% <= ISO01 < 90%	5%
4	ISO01 < 85	10%

4.4. Atendimentos Concluídos no Prazo (ISO02)

4.4.1. **Definição:** Representa o percentual de atendimentos dos serviços de suporte operacional finalizados dentro do prazo estabelecido para conclusão.

4.4.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de atendimento dos serviços de suporte operacional concluídos dentro do prazo estabelecido.

4.4.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

4.4.4. Fórmula de Medição:

$$ISO02 = \frac{QSC}{TGSC} \times 100$$

Onde:

QSC = Quantidade de solicitações de suporte operacional concluídas no prazo no período de medição

TGSC = Total geral de solicitações de suporte operacional concluídas no período de medição

4.4.5. Valores Esperados: 95% a 100%.

4.4.6. Faixas de redução no pagamento mensal do serviço

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	95 <= ISO02	Sem redução
2	90% <= ISO02 < 95%	2%
3	85% <= ISO02 < 90%	5%
4	ISO02 < 85	10%

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

4.5. Aceitação de Soluções (ISO03)

4.5.1. **Descrição:** As soluções apresentadas em atendimento aos serviços de suporte operacional serão avaliadas pelos demandantes durante o procedimento de aceite. O presente indicador refere-se às notas atribuídas às soluções concluídas no período de medição, conforme o subitem 4.4.3, do Anexo IV - Modelo de Gestão dos Serviços.

4.5.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de qualidade nos atendimentos de solicitações de suporte operacional.

4.5.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

4.5.4. **Fórmula de Medição:**

$$ISO03 = \frac{MNS}{5} \times 100$$

Onde:

MNS = Média aritmética das notas obtidas pelas soluções de solicitações de suporte operacional devolvidas ou aceitas durante o período de medição

4.5.5. **Valores Esperados:** 80% a 100%.

4.5.6. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço**

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	80% <= ISO03	Sem redução
2	70% <= ISO03 < 80%	2%
3	60% <= ISO03 < 70%	5%
4	ISO03 < 60	10%

4.6. Solicitações em Atraso (ISO04)

4.6.1. **Descrição:** Refere-se às solicitações de atendimento de suporte operacional em atraso nos últimos 60 (sessenta) dias, em relação à quantidade total de solicitações de atendimento de suporte operacional cuja conclusão deveria ocorrer até o último dia do período de medição anterior.

4.6.2. **Objetivo:** Garantir um estoque mínimo aceitável de solicitações de suporte operacional em atraso.

4.6.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

4.6.4. **Fórmula de Medição:**

$$ISO04 = \left(\frac{QS1 + (QS2 \times 1,1)}{TS} \times 100 \right) - 100$$

Onde:

QS1 = Quantidade de solicitações com até 30 dias de atraso no último dia do período de medição;

QS2 = Quantidade de solicitações com atraso maior que 30 dias no último dia do período de medição;

TS = Quantidade total de solicitações cujas conclusões deveriam ocorrer (em atraso) até o último dia do período de medição.

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

4.6.5. **Valores Esperados:** até 2%.

4.6.6. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço**

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	ISO04 <= 2%	Nenhuma redução
2	2% < ISO04 <= 5%	5% (cinco pontos percentuais)
3	ISO04 > 5%	10% (dez pontos percentuais)

4.7. **Redução de incidentes (ISO05)**

4.7.1. **Descrição:** Reduzir a quantidade de incidentes dos sistemas críticos e dos sistemas que estão no caminho crítico do processamento noturno.

A CONTRADA receberá a lista de sistemas de sua linha de negócio e terá como objetivo reduzir a quantidade de incidentes sistemas.

Informações sobre a lista dos sistemas críticos e que fazem parte do processamento noturno consta no item 4 do Anexo II – modelo de gestão de serviços.

4.7.2. **Objetivo:** Melhorar a estabilidade e eficiência dos sistemas e diminuir o backlog relacionado a defeito no sistema.

4.7.3. **Periodicidade de medição:** Mensal.

4.7.4. **Fórmula de Medição:**

$$\text{ISO05} = (\text{Média de incidentes nos últimos 6 períodos} - \text{Qtde. de incidentes no período}) * 100 / \text{Qtde. de incidentes no período}$$

4.7.4.1. Não considerar os incidentes cuja origem tenha sido comprovadamente ocasionada pelo BNB ou outra CONTRATADA.

4.7.5. **Valor Esperado:** 1%.

4.7.6. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço**

ISO05	Redutor sobre o pagamento mensal
ISO05 < 1	Nenhuma redução
1 <= ISO05 < 1,05	2%
1,05 <= ISO05 < 1,10	4%
1,10 <= ISO05 < 1,20	6%
1,20 <= ISO05	10%

1. TRATAMENTO DE INCIDENTES PARA SISTEMAS EM PRODUÇÃO

1.1. Adiante constam indicadores que serão aplicados nas OS de Suporte Operacional classificadas como resolução de incidentes de sistemas.

1.2. As características gerais do processo de tratamento de incidentes de sistemas em produção bem como os recursos necessários para sua execução estão especificados no Anexo IV – Processo de Tratamento de Incidentes.

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

1.3. A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos máximos para restabelecimento do pleno funcionamento dos aplicativos em produção, conforme discriminado na tabela a seguir:

Impacto do incidente	Nível de severidade	Prazo máximo para início (horas)	Prazo máximo para resolução (horas)
Incidente afeta processamento noturno	1 – Alta	1	52
Produção parada de sistema crítico ou que o afeta processamento noturno	1 2 – AltaMédia	1	5
Demais situações	2 3 - Baixa	4	848

1.3.1. O prazo máximo para início do atendimento e prazo máximo para resolução inicia-se a partir da abertura do chamado, em horas corridas.

1.3.2. O BNB disponibilizará os sistemas/rotinas que estão no caminho crítico do processamento noturno (item 4 do Anexo II - Modelo de Gestão de Serviços)

1.4. Cumprimento do prazos de início de atendimento de Incidente (PIAI).

1.4.1. **Definição:** corresponde à medição do atraso verificado no início do atendimento de um incidente.

1.4.2. **Fórmula de medição:**

$$\text{PIAI} = \text{Data e hora do início do atendimento} - \text{Data e hora da abertura do chamado}$$

1.4.3. **Valor esperado:** nenhum atraso, $\text{PIAI} \leq 0$.

1.4.4. **Penalidade:** o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade calculada da seguinte forma:

Nível de severidade	Penalidade
1 - Alta	R\$ 300,00 a cada hora de atraso
1 2 - AltaMédia	R\$ 200,00 a cada hora de atraso
2 3 - Baixa	R\$ 100,00 a cada hora de atraso

1.5. Cumprimento do prazo para resolução de Incidente (PRI).

1.5.1. **Definição:** corresponde à medição do atraso verificado na resolução de um incidente.

1.5.2. **Fórmula de medição:**

$$\text{PRI} = \text{DuraçãoDoServiço} - \text{PrazoMáximoParaResolução}$$

1.5.3. **Valor esperado:** nenhum atraso, $\text{PRI} \leq 0$.

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

- 1.5.4. **Penalidade:** o não atendimento aos prazos máximos implicará na aplicação de penalidade calculada da seguinte forma.

Nível de severidade	Penalidade
1 - Alta	R\$ 1000,00 a cada hora de atraso
1 2 - AltaMédia	R\$ 10001000,00 a cada hora de atraso
2 3 - Baixa	R\$ 500,00 a cada hora de atraso

2. PADRÕES DE QUALIDADE

2.1. Os padrões de qualidade do BNB a serem utilizados para avaliação dos artefatos disponibilizados em cada entrega de OS, pela CONTRATADA, estão discriminados na metodologia de desenvolvimento utilizada no BNB e, adicionalmente, poderão ser indicados na OS.

2.1.1. O artefato deve ser confeccionado utilizando o *template* padrão do BNB, quando previsto na metodologia de desenvolvimento RUP-BNB.

2.1.2. A tabela apresentada adiante exemplifica alguns dos artefatos previstos no RUP-BNB, com a indicação dos critérios de aceitação e a ferramenta a ser utilizada. A relação completa está publicada em site interno do RUP-BNB e será atualizada à medida que a metodologia for evoluída.

Artefato	Descrição do Artefato	Critérios de Aceitação do Artefato	Ferramenta utilizada
Cronograma	Cronograma contendo as principais atividades a serem realizadas no projeto contendo datas, esforço, duração, responsável e dependências de cada uma, bem como os marcos do projeto.	<ul style="list-style-type: none">• O artefato deve identificar o cronograma de entrega dos serviços• O artefato cronograma deve ser entregue em formato compatível com as ferramentas utilizadas pelo BNB, conforme ANEXO XVI (Ambiente Computacional)	<i>Microsoft Project</i>
Plano de Atendimento	Documento contendo todas as informações necessárias ao planejamento e gerenciamento das entregas de uma Ordem de Serviço.	<ul style="list-style-type: none">• O artefato deve conter todos os prazos e artefatos associados a cada Entrega	<i>Microsoft WORD</i>
Requisitos			
Documento de Visão	Fornecer uma base de alto nível para os requisitos técnicos mais detalhados.	<ul style="list-style-type: none">• O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> de Documento de Visão que compõe a Metodologia de	<i>Microsoft WORD / Rational RequisitePro</i>

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

		Desenvolvimento do BNB.	
Especificação de Requisitos de Software	Concentra-se na coleta e na organização de todos os requisitos que envolvem o projeto.	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender a definição presente na Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>Microsoft WORD</i>
Especificação de Casos de Uso	Detalhamento das funcionalidades em termos de casos de uso.	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> de Especificação de Caso de Uso que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>Microsoft WORD / Rational RequisitePro</i>
Diagrama de Casos de Uso	Exibe o diagrama geral dos casos de uso do <i>software</i> .	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> de Diagrama de Caso de Uso que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>IBM Rational Software Architect</i>
Especificação de Requisitos Suplementares	Identifica os requisitos não funcionais necessários para o correto funcionamento da solução.	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> de Especificação de Requisitos Suplementares que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>Microsoft WORD</i>
Glossário	Identifica os termos necessários para entender o sistema.	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve ser atualizado, sempre que necessário, identificando sem ambigüidades os termos necessários para compreender o processo de negócio automatizado pelo sistema. O artefato deve identificar termos do processo de negócio referenciados em demais artefatos relacionados, como os casos de uso, por exemplo. 	<i>Microsoft WORD / Rational RequisitePro</i>
Documento de Regras de Negócio	Identifica as regras de negócio que devem ser atendidas ou possuem impacto para a solução.	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> de Regras de Negócio que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>Microsoft WORD / Rational RequisitePro</i>
Análise e Design			
Definição da Sequência dos Jobs de Processamento	Planilha com a descrição dos jobs, ordem de processamento, periodicidade e pré-condições.	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender as definições presentes na Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>Microsoft EXCEL</i>
Documento de Arquitetura de Software	Documento que informa como está estruturada a solução técnica de	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> do Documento de Arquitetura que compõe a 	<i>Microsoft WORD</i>

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

	<i>software.</i>	Metodologia de Desenvolvimento do BNB.	
Modelo de Dados	Modelo de Dados indicando entidades e relacionamentos entre objetos do sistema	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> do Modelo de Dados que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>IBM Rational Software Architect Sybase PowerDesigner</i>
Implementação			
Plano de Implantação	Descreve as informações necessárias para implantar o <i>software</i> em produção.	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> do Plano de Implantação que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>Microsoft WORD</i>
Lista de Materiais	Descreve a lista de entregáveis para uma aplicação desenvolvida	<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais ASP.NET/WS.NET/ASP/ HTML que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	<i>Microsoft WORD</i>
		<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais <i>Batch</i> que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais Certificados Digitais que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais COM+/COMTI/.NET que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais <i>Connect Direct</i> que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais MQ que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais Recursos CICS que compõe a Metodologia de Desenvolvimento 	

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

		do BNB;	
		<ul style="list-style-type: none"> • O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais SQL / DB2 que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> • O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais <i>WebSphere Application Server</i> que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> • O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais <i>WebSphere Information Integration Classic Federation</i> que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> • O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais <i>WebSphere Information Integration Standard Edition</i> que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
		<ul style="list-style-type: none"> • O artefato deve atender aos pontos de verificação do <i>checklist</i> da Lista de Materiais <i>WebSphere Message Broker</i> que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB; 	
Testes			
Plano de Testes	Plano de Testes para contemplar o escopo e a estratégia de Testes, além das demais informações pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> • O artefato deve atender a todos os critérios do <i>checklist</i> de Plano de Testes que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB. 	<i>Microsoft WORD</i>
Sumário de Avaliação de Testes	Relatórios sobre os testes executados, por caso de uso, contendo informações detalhadas sobre os testes realizados.	<ul style="list-style-type: none"> • O artefato deve apresentar as informações sobre os testes realizados, como: itens testados, tipos de testes realizados, resultados dos testes. • O artefato deve apresentar as informações sobre a lista de defeitos encontrados nos testes e identificar quais foram corrigidos antes da entrega do resultado do serviço ao BNB. 	<i>Microsoft WORD</i>

Anexo V

ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

		<ul style="list-style-type: none">• O artefato deve atender a todos os critérios do <i>checklist</i> de Sumario de Avaliação de Testes que compõe a Metodologia de Desenvolvimento do BNB.	
Relatório de Apoio Técnico			
Relatório de Prestação de Serviço	Detalhamento das atividades realizadas.	<ul style="list-style-type: none">• O artefato deve atender as definições presentes na Metodologia de Desenvolvimento do BNB.	<i>Microsoft WORD</i>