

ANEXO III

1. Dos Serviços Especializados

Será possível, mediante abertura de Ordem de Serviço, que a CONTRATANTE solicite a execução de Serviços Especializados para atender necessidades específicas, visando a melhor execução do contrato e o melhor aproveitamento da solução contratada. Abaixo, estão listadas as estimativas de horas de serviço técnico (HST) disponíveis para consumo:

Id	Item	HST
1	Gestão de operações de TI (ITOM)	2.500
2	IT Asset Management (ITAM)	2.000
3	Gestão de serviços de TI (ITSM)	3.000
4	Financial Service Operations (FSO)	2.000 a 6.000
5	Gestão de vulnerabilidades (SecOps)	2.000
6	Hiperautomação (Low Code / No Code)	2.000
7	DevOps	2.000
8	Treinamento	400
9	Operação assistida	5.000
Total		20.900 a 24.900

2. Da justificativa

A contratação de Serviços Especializados se faz necessária para realizar o projeto, customização e implantação da solução a ser contratada. Por se tratar de uma nova solução tecnológica, com componentes e estruturas distintas das utilizadas atualmente, é necessário que os administradores/usuários da CONTRATANTE tenham apoio especializado para conduzir as demandas e projetos a serem abertos.

Neste contexto, também serão contempladas horas para treinamento, de forma que os colaboradores da CONTRATANTE sejam capacitados na solução, aumentando a proficiência do time interno, o que ampliará a velocidade de implantação da solução, a sua capilaridade e, consequentemente, o retorno sobre o investimento.

As estimativas acima foram levantadas com base em projetos com a mesma similaridade em outros bancos no Brasil. Com isso, foi gerada uma estimativa baseada nas melhores práticas do mercado e com margens para adaptação as necessidades da CONTRATANTE. O objetivo de se ter um banco de horas é ter a possibilidade de abrir diversos projetos em diferentes áreas, ocorrendo de forma paralela, visando a geração de valor mais rápida ao banco.

Por fim, resta declarar que o consumo do banco de horas somente será autorizado seguindo os procedimentos descritos no próximo item.

3. Do encaminhamento das demandas

A ORDEM DE SERVIÇO (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço.

Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante ORDENS DE SERVIÇO, a ciência do PREPOSTO (e/ou do LÍDER TÉCNICO do item de serviço) deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a ORDEM DE SERVIÇO como recebida pela CONTRATADA.

As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Numeração de identificação (ID);
- b. Título e descrição da solicitação;
- c. Identificação do Gestor do Contrato;
- d. Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
- e. Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro-atividades a serem executadas, quando aplicável);
- f. Especificação quanto a prazos de execução;
- g. Expectativa de remuneração, quando for o caso; e
- h. Outras informações necessárias, quando for o caso.

Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do ITEM DE SERVIÇO, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme o caso.

As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado. Um modelo genérico de ORDEM DE SERVIÇO é apresentado neste edital **CONFORME ANEXO**, sendo que, a critério do CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço – devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.

A abertura de ORDENS DE SERVIÇO observará a capacidade de gestão do CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências.

A critério do CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à CONTRATADA. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à ORDENS DE SERVIÇO, exceto nas situações previstas em LEI.

A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

As ORDENS DE SERVIÇO devem contemplar, no mínimo, as seguintes etapas/atividades com seus respectivos prazos de referências:

Etapa	Descrição	Prazo	Responsável
1. Emissão da Ordem de Serviço	Encaminhamento da demanda à CONTRATADA, contendo o detalhamento das necessidades, objetivos de negócios esperados e detalhes da funcionalidade, do processo ou fluxo de trabalho a ser automatizado.	-	CONTRATANTE
2. Recebimento da Demanda	Recebimento da demanda pela CONTRATADA e início da etapa de levantamento de requisitos.	1 (um) dia útil	CONTRATADA
3. Levantamento de Requisitos	Reunião de levantamento de requisitos, contemplando as atividades de esclarecimento de dúvidas sobre a demanda; repasse de documentação, planilhas eletrônicas utilizadas em rotinas manuais e todos os insumos necessários para o desenho e mapeamento do fluxo de trabalho; desenho do fluxo de trabalho em notação <i>Business Process Model and Notation – BPMN</i> ; levantamento de insumos para o desenvolvimento de formulários e telas necessárias para automação dos processos ou fluxos de trabalho.	1 (um) dia útil	CONTRATANTE E CONTRATADA
4. Documentação de Levantamento de Requisitos		2 (dois) dias úteis	CONTRATADA
5 – Validação e Aprovação	Validar e aprovar os documentos recebidos para o início da configuração do processo e fluxo de trabalho na solução. Os documentos serão readequados entre as partes, em caso de ajustes.	2 (dois) dias úteis	CONTRATANTE
6. Implementação	A CONTRATADA deverá implementar o fluxo de trabalho na solução dentro dos prazos acordados e previstos no catálogo de serviços, de acordo com a complexidade de cada atividade. Para fins de contabilização e estabelecimento do prazo de entrega serão considerados dias e horas úteis de trabalho. Os fluxos de trabalho em notação BPMN e a documentação gerada para a implementação, deverão ser inseridas na base de conhecimento da solução para homologação da entrega.	Prazo acordado na etapa 4	CONTRATADA
7. Homologação e Entrega	Homologar a entrega realizada, com a emissão do Termo de Aceite.	2 (dois) dias úteis	CONTRATANTE
8. Transferência de Conhecimento	Transferência de conhecimento para as equipes da CONTRATANTE no uso e operação do fluxo de trabalho implementado. A organização das turmas para capacitação obedecerá aos itens de catálogo de serviços para esta finalidade. Este passo será aplicado quando houver a necessidade e será demandado pelo CONTRATANTE, quando aplicável.	Prazo acordado na etapa 4	CONTRATADA
9. Liberação e Implantação em Produção	Publicar o processo ou fluxo de trabalho implementado em ambiente de produção da solução, conforme data/hora acordada com o CONTRATANTE e respeitando o processo de Gerenciamento de Mudança do CONTRATANTE.	Prazo acordado na etapa 4	CONTRATADA

10. Go-Live e Operação Assistida	Agendar a data de <i>go-live</i> para que o fluxo de trabalho implementado na solução passe a ser utilizado pelas equipes do CONTRATANTE. Para tanto a CONTRATADA deverá disponibilizar, técnicos, presencialmente, para realizar eventuais ajustes e correções no uso da solução, visando a operação satisfatória do fluxo implementado.	1 (um) dia útil	CONTRATANTE E CONTRATADA
11. Suporte	Após a fase de Go-Live e operação assistida, a CONTRATADA deverá prestar suporte ao fluxo implementado, realizando qualquer ajuste e correção no fluxo de trabalho apresentado	-	CONTRATADA

4. Dos relatórios de serviço

A CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da REUNIÃO INICIAL.

Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

5. Da transição contratual

A TRANSIÇÃO CONTRATUAL inicial, a fim de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o CONTRATO, deverá ser viabilizada sem ônus adicional ao CONTRATANTE, e será baseada em reuniões técnicas e repasse de documentos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas.

O processo de TRANSIÇÃO CONTRATUAL se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 30 (trinta) dias corridos a partir da comunicação pelo CONTRATANTE.

6. Da continuidade da prestação dos serviços

A CONTRATADA está sujeita ao cumprimento de regramentos específicos que a obrigam a prover solução de CONTINUIDADE da prestação dos serviços em situações tais como:

- Assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho;
- Ao longo da execução do CONTRATO a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO;

- c. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades, observando as obrigações da CONTRATADA; e
- d. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados na prestação dos serviços que eventualmente não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, ou mediante solicitação justificada do CONTRATANTE.

7. Níveis Mínimos de Serviço

INS-8: Índice de pontualidade na execução dos serviços demandados		
OBJETIVO	APLICABILIDADE / PERIODICIDADE	FONTES
Avaliar a pontualidade da execução dos serviços demandados, considerando o nível de tempestividade das entregas definidas em Ordem de Serviço.	Aplicável a todas as Ordens de Serviço de Apoio Técnico Especializado (Item 4)	As informações para verificação do nível de serviço serão extraídas do sistema de gerenciamento de serviços e/ou da ferramenta de gestão de demandas e/ou de outro meio hábil definido.
FÓRMULA DE CÁLCULO		
METAS		
INS-8 ≥ 90,0%		
Atender no prazo pactuado a, no mínimo, 90,0% das atividades previstas na Ordem de Serviço.		
CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DE REDUÇÕES AO PAGAMENTO [GLOSAS]		
DESCUMPRIMENTO DA META		
5,00% de redução a cada 1,00 ponto abaixo da meta		

8. Catálogo de ocorrências de desconformidade técnica

ID	Descrição	Referência	Percentual de glosa
1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,10%
2	Finalizar o atendimento de requisição de serviço ou incidente, sem que o atendimento tenha sido concluído ou que tenha atingido os objetivos solicitados.	Por ocorrência	0,05%
3	Manipular ou descaracterizar indicadores, metas de níveis de serviço, relatórios ou quaisquer informações que afetem os indicadores de qualidade dos serviços prestados.	Por ocorrência	5%
4	Causar qualquer indisponibilidade, não planejada, nos serviços de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,4%
5	Causar qualquer indisponibilidade generalizada, não planejada, nos serviços de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,7%
6	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.	Por ocorrência	0,6%
7	Deixar de cumprir ou de implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC, da CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,2%
8	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,6%
9	Deixar de participar, quando convocado, de reuniões e eventos com o CONTRATANTE e suas equipes de operação.	Por ocorrência	0,05%
10	Deixar de responder aos questionamentos da equipe do CONTRATANTE sobre qualquer assunto relacionado à prestação dos serviços.	Por ocorrência	0,05%
11	Deixar de apresentar Relatório Geral de Faturamento até o 5º dia útil, do mês subsequente ao de prestação dos serviços.	Por dia de atraso	0,05%
12	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência e por dia em que o profissional estiver alocado para o contrato	0,02%
13	Deixar de comunicar formalmente ao CONTRATANTE sobre o desligamento ou substituição de prestador de serviço (profissional alocado para atendimento dos serviços contratados).	Por ocorrência	0,05%

14	Deixar de manter atualizada a solução disponibilizada ao CONTRATANTE, permitindo que esta permaneça desatualizada por mais de 60 (sessenta) dias corridos após o lançamento de nova versão pelo fabricante.	Por dia em que a solução estiver desatualizada a partir do 61º dia corrido após o lançamento de atualização de versão pelo fabricante	0,05%
15	Causar indisponibilidade, não planejada e não autorizada, da solução, em decorrência de atualização de versão ou patch disponibilizados pelo fabricante.	Por ocorrência	0,5%
16	Causar falha na autenticação ou acesso ao uso para usuário da solução por falta de licença disponível ou licenciamento insuficiente.	Por ocorrência	1%
17	Disponibilizar licenças insuficientes ou inadequadas para o inventário e gerenciamento de configuração e gerenciamento de evento do parque tecnológico	Por item não possa ser inventariado ou ter seus eventos tratados	0,5%
18	Manter inventário do parque tecnológico incompleto ou com itens de configuração faltantes.	Por relatório mensal incompleto	2%
19	Deixar de cumprir o prazo previsto para preparação e início da fase de levantamento de requisitos.	Por dia de atraso	0,05%
20	Deixar de cumprir o prazo previsto para envio do fluxo de trabalho em notação BPMN, Plano de Projeto e orçamento detalhado com as atividades e quantitativos de cada atividade do catálogo de serviços, a ser consumido para a automatização do fluxo de trabalho, para a aprovação do CONTRATANTE.	Por dia de atraso	0,05%
21	Deixar de cumprir os prazos acordados para entregas de implementação de fluxos de trabalho e funcionalidades na solução, salvo por motivo de força maior e devidamente registrado e formalizado junto ao CONTRATANTE.	Por dia de atraso	0,05%
22	Entregar implementações na solução sem ter atendido aos requisitos solicitados ou com falhas decorrentes de erros da própria atividade de implementação.	Por requisito não atendido ou falha detectada	0,2%
23	Deixar de cumprir o prazo previsto para correção de implementações após a fase de homologação.	Por dia de atraso	0,2%

24	Deixar de acompanhar a fase de operação assistida conforme previsto neste Termo de Referência.	Por ocorrência	0,2%
25	Deixar de cumprir o prazo de correção de implementações que estejam em fase de operação assistida.	Por dia de atraso	0,2%
26	Deixar de entregar documentação acordada com o CONTRATANTE em levantamento de requisitos de implementações na solução.	Por documento e por dia de atraso	0,05%
27	Executar procedimentos na solução que causem impactos negativos nas operações de TIC ou de negócio do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,1%
28	Entregar produto ou documentação sem seguir padrão definido junto com o CONTRATANTE (ex.: margens, alinhamento, fontes, cabeçalhos), ou possui erros de redação e português, ou a apresentação do documento não possui a qualidade ou o nível requerido para entrega de um produto ou documento.	Por documento e por dia para que o documento seja corrigido	0,02%