

ANEXO I-A**ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS****1. INTRODUÇÃO**

Este documento descreve as especificações dos serviços a serem executados para suprir as necessidades descritas no Edital.

2. REVISÃO VERNACULAR

- 2.1. Revisão Vernacular compreende o serviço de correção do texto, considerando aspectos gramaticais, ortográficos e semânticos da língua.
- 2.2. O CONTRATANTE entregará ao CONTRATADO ordem de serviço contendo a quantidade de laudas, prazo de execução e arquivo digital em Word (Microsoft Office), Writer (BrOffice), Power Point ou .PDF, contendo o texto original a ser revisado.
- 2.3. Concluída a revisão, a empresa devolverá o texto revisado em formato original ao empregado do Banco do Nordeste demandante.
- 2.4. O prazo de entrega será proporcional à quantidade de páginas, considerando o tempo mínimo de 50 páginas revisadas por dia útil. Exemplo: se uma publicação tiver 250 páginas, a empresa terá cinco dias úteis para devolvê-la revisada, contados a partir da entrega do texto ao preposto da empresa.
- 2.5. A medição do serviço ou unidade de precificação se dará por lauda. Uma lauda constitui um texto com 30 linhas e cerca de 1200 a 2000 caracteres (incluindo espaços) ou 250 a 350 palavras. O texto a ser revisado deve ser apresentado em Word (Microsoft Office) ou Writer (BrOffice), fonte Times Roman, corpo 12, e entrelinha 1,5.

3. NORMALIZAÇÃO

- 3.1. Normalização é o processo de aplicação das regras da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), para a adequação das citações e referências do texto aos padrões estabelecidos para revistas e livros científicos, bem como as partes destes [capítulos, artigos, dorso, capas, elementos pré-textuais [como resumo, apresentação, listas, prefácio] e pós-textuais como posfácio, anexos, índices e apêndice, suplemento, encarte] e suas ilustrações [fotos, figuras, mapas, tabelas, quadros, gráficos e outros] às respectivas normas da ABNT. Compreende também a inserção de ficha catalográfica e do ISBN (Número Padrão Internacional de Livro) ou de ISSN (número padrão de publicações seriadas).
- 3.2. O CONTRATANTE entregará ao CONTRATADO ordem de serviço contendo a quantidade de laudas, prazo de execução e arquivo digital em Word (Microsoft Office) ou Writer (BrOffice), contendo o texto original a ser normalizado.
- 3.3. Concluída a normalização, realizada por profissional da informação devidamente registrado, a empresa devolverá o texto normalizado em formato .doc ou .docx ao empregado do Banco do Nordeste demandante.
- 3.4. O prazo de entrega será proporcional à quantidade de páginas, considerando o tempo mínimo de 40 páginas normalizadas por dia. Exemplo: se uma publicação tiver 120 páginas, a empresa terá três dias para devolvê-la normalizada, contados a partir da entrega do texto ao preposto da empresa.

- 3.5. A medição do serviço ou unidade de precificação se dará por lauda. Uma lauda constitui um texto com 30 linhas e cerca de 1200 a 2000 caracteres (incluindo espaços) ou 250 a 350 palavras. O texto a ser editado pode ser apresentado em Word (Microsoft Office) ou Writer (BrOffice), fonte Times Roman, corpo 12, e entrelinha 1,5.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 4.1. O contratado deverá designar um preposto, devidamente qualificado, para representar a empresa perante a Administração Pública durante a execução do contrato.
- 4.1.1. O preposto deverá estar disponível para participar de reuniões remotas ou presenciais, conforme agendamento prévio, com o objetivo de discutir o andamento dos serviços e resolver eventuais pendências.
- 4.2. Para garantir uma comunicação eficiente, o preposto deverá disponibilizar os seguintes contatos: número de telefone celular, endereço de e-mail corporativo e contato para comunicação instantânea.
- 4.2.1. O preposto deverá responder às comunicações da CONTRATANTE no prazo máximo de 24 horas úteis, garantindo a celeridade e a eficiência na execução do contrato.
- 4.3. Todos os textos/conteúdos entregues ao longo do contrato, gerados em decorrência da prestação dos serviços, deverão atender aos padrões do CONTRATANTE e serão de propriedade do CONTRATANTE.
- 4.3.1. O material produzido ao longo do contrato não poderá ser utilizado pelo CONTRATADO sem autorização do CONTRATANTE;
- 4.3.2. O CONTRATADO deve responder por qualquer ação administrativa ou judicial movida por terceiros com base na legislação de proteção à propriedade intelectual, direitos de propriedade ou direitos autorais, relacionada com os serviços objeto do contrato.
- 4.4. O CONTRATADO deverá capacitar seu corpo técnico nas competências necessárias ao atendimento dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE, às suas expensas e sempre que necessário.
- 4.5. O CONTRATADO deverá manter sigilo sobre quaisquer informações do CONTRATANTE às quais tenha acesso.
- 4.6. O CONTRATADO deverá efetuar entregas compatíveis e totalmente aderentes às especificações do Edital e seus anexos.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 5.1. O CONTRATANTE comunicará imediatamente ao CONTRATADO qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, de modo a permitir prontamente as providências cabíveis. Ocorrendo indisponibilidade, o CONTRATADO se obriga a adotar providências imediatas, a fim de assegurar a execução normal dos serviços.

6. QUANTITATIVO

- 6.1. A quantidade de laudas contempladas no período contratual de 12 (doze) meses está apresentada na tabela abaixo:

| Serviço | Quantidade de laudas |
|--------------------|-----------------------------|
| Revisão vernacular | 2.000 |
| Normalização | 1.800 |

ANEXO I-B**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS****1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 1.1. Fica instituído, como parte integrante do contrato celebrado, o Instrumento de Medição de Resultados, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATADO;
- 1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATADO será feita pelo fiscal por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 1.3. As situações abrangidas pelo presente instrumento referem-se a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando o CONTRATADO das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.4. O CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para o CONTRATADO.
- 1.5. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.6. Este anexo é parte indissociável do termo de referência, do contrato e de seus demais anexos.

2. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços e produtos do CONTRATADO serão avaliados por meio de dois indicadores de qualidade:
 - verificação da pontualidade nas entregas;
 - verificação da correção das entregas.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
 - 2.2.1. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 10 (dez), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

| INDICADOR 1 – Verificação de pontualidade nas entregas | |
|--|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir a pontualidade nas entregas. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências. |
| Forma de acompanhamento | Verificado pela fiscalização ou gestão do contrato. |
| Periodicidade | Por evento/constatação. |

| | |
|-------------------------------|---|
| Mecanismo de Cálculo | Identificação de ocorrência da falta de pontualidade nas entregas. 01 (um) dia de atraso na entrega equivale a 01 (uma) ocorrência. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço. |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 5 Pontos 1 ocorrência = 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| Sanções | Ver item 3.2. |

| INDICADOR 2 – Verificação da correção das entregas | |
|--|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir a correção e adequação das entregas. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências. |
| Forma de acompanhamento | Verificado pela fiscalização ou gestão do contrato. |
| Periodicidade | Por evento/constatação. |
| Mecanismo de Cálculo | Identificação de ocorrência de falta de correção nas entregas. 01 (uma) entrega com incorreções equivale a 01 (uma) ocorrência. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço. |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 5 Pontos 1 ocorrência = 4 pontos 2 ocorrências = 3 pontos 3 ocorrências = 2 pontos 4 ocorrências = 1 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| Sanções | Ver item 3.2. |

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas anteriores.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 10 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

| |
|---|
| $\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos do indicador 1} + \text{Pontos do Indicador 2}$ |
|---|

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

| Faixa de Pontuação | Pagamento Devido | Fator de Ajuste |
|--------------------|------------------------|-----------------|
| De 9 a 10 pontos | 100% do valor previsto | 1,00 |
| 8 pontos | 99% do valor previsto | 0,99 |
| 7 pontos | 96% do valor previsto | 0,96 |
| 6 pontos | 93% do valor previsto | 0,93 |

| | | |
|--------------------|-----------------------|------|
| Abaixo de 6 pontos | 90% do valor previsto | 0,90 |
|--------------------|-----------------------|------|

Valor devido mensal = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

4. ITENS PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS PELA FISCALIZAÇÃO

4.1. INDICADOR 1 – Verificação da pontualidade nas entregas

| Item para observação | SIM | NÃO |
|--|--|--------------------------|
| Houve atraso na entrega que impactou negativamente o resultado esperado no período avaliado? | <input type="checkbox"/> Quantidade de dias de entregas atrasadas () | <input type="checkbox"/> |

Obs.: 01 (um) dia de atraso na entrega equivale a 01 (uma) ocorrência.

4.2. INDICADOR 2 – Verificação da correção das entregas

| Item para observação | SIM | NÃO |
|--|--|--------------------------|
| Houve incorreção na entrega no período avaliado? | <input type="checkbox"/> Quantidade de entregas com incorreções () | <input type="checkbox"/> |

Obs.: 01 (uma) entrega com incorreções equivale a 01 (uma) ocorrência.

5. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

| Indicador | Critério (Faixas de Pontuação) | Pontos | Avaliação |
|-----------------------------------|--------------------------------|--------|-----------|
| 1 | Sem ocorrências | 5 | |
| | 1 ocorrência | 4 | |
| | 2 ocorrências | 3 | |
| | 3 ocorrências | 2 | |
| | 4 ocorrências | 1 | |
| | 5 ocorrências ou mais | 0 | |
| 2 | Sem ocorrências | 5 | |
| | 1 ocorrência | 4 | |
| | 2 ocorrências | 3 | |
| | 3 ocorrências | 2 | |
| | 4 ocorrências | 1 | |
| | 5 ocorrências ou mais | 0 | |
| Pontuação Total do Serviço | | | |