

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 1.1. Este Anexo tem por objetivo detalhar os serviços a serem contratados.
- 1.2. Os serviços descritos neste Anexo estão organizados em Unidades de Serviço (US). Cada Unidade de Serviço (US) constitui uma unidade funcional de execução contratual, compreendendo um conjunto de atividades e entregas correlatas.
- 1.3. Quando a CONTRATADA for constituída sob a forma de consórcio, as disposições deste Anexo aplicam-se ao consórcio como um todo, permanecendo as empresas consorciadas solidariamente responsáveis pela execução integral dos serviços, níveis de serviço, entregas e demais obrigações técnicas aqui estabelecidas.
- 1.4. A CONTRATADA deverá garantir a qualificação técnica necessária à execução das Unidades de Serviço (US), mediante a disponibilização de profissionais com formação, experiência e certificações compatíveis com as atividades a serem desempenhadas.
- 1.5. As certificações exigidas neste Anexo podem ser substituídas por suas versões superiores.

2. ATIVIDADES COMUNS A TODOS OS TIPOS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

- 2.1. As atividades comuns aplicam-se a todas as Unidades de Serviço. As atividades comuns a todos os tipos de serviços de suporte técnico especializado são:
 - 2.1.1. Manter atualizados os registros operacionais, técnicos e administrativos relacionados às atividades da área;
 - 2.1.2. Elaborar relatórios, planilhas e apresentações conforme demanda;
 - 2.1.3. Atuar em conformidade com normas da CVM, ANBIMA, BCB e demais reguladores;
 - 2.1.4. Apoiar o cumprimento de políticas internas do CONTRATANTE, controles e procedimentos operacionais;
 - 2.1.5. Utilizar sistemas corporativos (sistemas internos, plataformas de gestão de fundos etc.) para execução de tarefas;
 - 2.1.6. Reportar inconsistências e sugerir melhorias funcionais;
 - 2.1.7. Interagir com áreas como compliance, contabilidade, tecnologia, jurídico e relacionamento institucional do CONTRATANTE;
 - 2.1.8. Participar de reuniões técnicas e operacionais, contribuindo com informações de sua área;
 - 2.1.9. Coletar, organizar e acompanhar dados operacionais e estratégicos;
 - 2.1.10. Contribuir para o monitoramento de KPIs e metas da área;
 - 2.1.11. Identificar oportunidades de otimização de processos;
 - 2.1.12. Participar de iniciativas de inovação, automação ou revisão de fluxos;
 - 2.1.13. Responder a solicitações de gestores, parceiros, clientes internos e externos;
 - 2.1.14. Apoiar na resolução de dúvidas, problemas operacionais e tratativas técnicas;
 - 2.1.15. Executar atividades dentro dos prazos estabelecidos;
 - 2.1.16. Apoiar o planejamento e controle de entregas da área.

3. COMPOSIÇÃO DAS UNIDADES DE SERVIÇOS

Serviço Especializado	Janela mínima de atendimento	Horário de Atendimento/Local	Formato de Prestação	Capacidade operacional mínima estimada para atendimento
US -1 Serviço especializado em Distribuição de Fundos de Investimento	em dias úteis de funcionamento da Direção Geral	Nos dias de funcionamento da Direção Geral do CONTRATANTE, das 08h às 17h.	Presencial	1
		Nos dias de funcionamento da Direção Geral do CONTRATANTE, das 15h às 0h.	Presencial	1
US - 2 Serviço especializado em análise de Produtos e Parcerias	em dias úteis de funcionamento da Direção Geral	Nos dias de funcionamento da Direção Geral do CONTRATANTE, das 08h às 17h.	Híbrido	2
US - 3 Serviço especializado em Análise de Crédito Privado			Híbrido	2
US - 4 – Gestão de Conteúdo em Fundos de Investimento			Híbrido	2

- 3.1. O quadro COMPOSIÇÃO DAS UNIDADES DE SERVIÇO apresenta a correspondência entre Unidades de Serviço e a capacidade operacional, permanecendo inalteradas as descrições técnicas, atividades, entregas, prazos e níveis de serviço definidos neste Anexo
- 3.2.
- 3.3. Os horários e janelas de atendimento previstos neste Anexo destinam-se exclusivamente a assegurar a disponibilidade da contratada para interação com as equipes da contratante, atendimento das demandas e execução das entregas em compatibilidade com o funcionamento das áreas demandantes, não caracterizando controle de jornada, subordinação direta dos profissionais ou obrigação de permanência contínua nas dependências da contratante além do necessário à execução dos serviços.

4. DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE SERVIÇOS

- 4.1. Os profissionais da CONTRATADA responsáveis pelos serviços objeto deste Instrumento deverão atender a um mínimo de requisitos para cada tipo de serviço. Estes requisitos estão descritos neste documento a partir do Item 8.
- 4.2. A critério do CONTRATANTE, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada, em substituição às indicadas nas descrições dos perfis abaixo.
- 4.3. Poderão ser aceitas certificações ou declarações formais, avaliadas como equivalentes pela equipe técnica do CONTRATANTE, por serem em produto assemelhado ou por

evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério do CONTRATANTE.

5. NÍVEL DE SERVIÇO

- 5.1. Os níveis de serviços estão descritos no **Anexo V – Prazos e Níveis de Serviços**.
- 5.2. Os níveis de serviço serão apurados individualmente, considerando exclusivamente as Unidades de Serviço a ele vinculadas.

6. PERFIS DOS PROFISSIONAIS

- 6.1. A CONTRATADA deverá organizar-se considerando a existência dos seguintes papéis, não se limitando a estes, caso considere a necessidade de outros papéis que julgue apropriados para o bom desempenho das atividades:
 - 6.1.1. **Supervisor Administrativo e/ou Gerente de Contrato** (responsável pelos assuntos administrativos);
 - 6.1.2. **Supervisor** (responsável pelo gerenciamento da execução dos serviços e supervisão das Unidades de Serviço)
 - 6.1.3. **Equipe Especializada** (responsável pela execução das atividades das Unidades de Serviço integrante)
- 6.2. Os requisitos mínimos de qualificação técnica necessários à execução das Unidades de Serviço (US) estão descritos no **Anexo VI - Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado**, constituindo referência para a composição da capacidade técnica da CONTRATADA.

7. VOLUME ESTIMADO

- 7.1. O volume inicial dos serviços está descrito no **Anexo VII – Volume Estimado dos Serviços**.

8. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1. A prestação dos serviços objeto deste contrato poderá ocorrer de forma presencial, remota ou híbrida, conforme a natureza das atividades atribuídas a cada perfil profissional descrito no **Anexo VI – Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado**, para cada Unidade de Serviço (US). O modelo de prestação definido neste Anexo será considerado como referência para formação do preço contratado.
- 8.2. A CONTRATANTE poderá solicitar ajustes na forma de prestação dos serviços, desde que tais alterações não ultrapassem 20% (vinte por cento) do volume mensal estimado da respectiva Unidade de Serviço. As alterações realizadas dentro desse limite serão consideradas ajustes operacionais ordinários, não ensejando revisão de preços
- 8.3. A contratada deverá garantir a plena execução das atividades, independentemente da modalidade de trabalho, assegurando:
 - 8.3.1. Capacidade técnica operacional durante o horário de expediente definido pela contratante;
 - 8.3.2. A infraestrutura tecnológica necessária para o trabalho remoto, quando aplicável;

- 8.3.3. A participação dos profissionais em reuniões, comitês, treinamentos e demais eventos presenciais ou virtuais, conforme convocação da contratante.
- 8.4. No caso da prestação dos serviços de forma presencial, os serviços de apoio especializado serão executados preferencialmente nas dependências do CONTRATANTE, a saber:
- 8.4.1. Centro Administrativo (Direção Geral) situado na Av. Dr. Silas Munguba, 5.700, em Fortaleza-CE ou nas Superintendências Estaduais;
- 8.5. A CONTRATADA deverá indicar um preposto responsável pela supervisão administrativa do contrato. Este profissional não será alocado nas dependências do CONTRATANTE e não faz parte de nenhuma das Unidades de Serviço contratadas.
- 8.6. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, avaliar a possibilidade de atuação remota de uma ou mais Unidades de Serviços envolvidos no objeto do contrato.
- 8.7. Durante a execução do contrato, de acordo com as necessidades que venham a surgir e visando à excelência na prestação de serviços de suporte aos negócios da instituição, o Banco poderá, a qualquer tempo, em comum acordo com a CONTRATADA e desde que não haja alteração nos valores dos serviços contratados, solicitar a atuação remota de profissionais previstos para atuação presencial, bem como a atuação presencial de profissionais com atuação remota previamente definida.
- 8.8. O CONTRATANTE não custeará deslocamento de equipe para suas instalações, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços de suas instalações para as instalações do CONTRATANTE, inclusive quanto às demais despesas de passagem, hospedagem, alimentação etc.

9. PROVIMENTO DE RECURSOS (INSTALAÇÕES, FERRAMENTAS DE TRABALHO ETC.) PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. Será responsabilidade do CONTRATANTE o ônus com o estabelecimento das condições para execução das atividades em suas dependências, abrangendo infraestrutura de *hardware* (equipamentos) e *software* (ferramentas de trabalho), excetuando-se despesas de passagem, hospedagem, alimentação etc.
- 9.2. A CONTRATADA deverá implementar sistemática de acompanhamento e supervisão dos serviços sob sua responsabilidade, em níveis operacionais, para que, dentre outras finalidades, possa fornecer informações ao CONTRATANTE.
- 9.2.1. Os níveis de serviços devem ser apresentados mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, pela CONTRATADA para validação e autorização de pagamento.
- 9.2.2. Em qualquer momento da execução de um serviço pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá solicitar informações a respeito da execução do serviço cujo relatório de resposta deverá ser entregue ao CONTRATANTE pela CONTRATADA, em no máximo 5 (cinco) dias úteis.
- 9.2.3. As informações a serem fornecidas dizem respeito ao andamento dos serviços no momento da solicitação, comparações com períodos anteriores, estimativas de término, modificações em escopo e prazo, se for o caso.

- 9.2.4. Durante o período de execução do Contrato, o CONTRATANTE, a seu critério, poderá agendar reuniões para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços com a CONTRATADA, a serem realizadas em seu site principal em Fortaleza-CE ou nas Superintendências Estaduais.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Caberá à CONTRATADA o cumprimento das obrigações dispostas nessa seção, além daquelas específicas, contidas no Contrato, no Edital e seus Anexos.
- 10.2. Efetuar a entrega dos serviços de acordo com o estabelecido nos anexos do Edital e totalmente aderentes aos produtos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE;
- 10.2.1. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados comprometendo-se a CONTRATADA a adaptar-se em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE;
- 10.3. Formalizar a indicação de prepostos/coordenadores da empresa e substituto eventual para o Supervisor Administrativo;
- 10.4. Gerenciar os recursos humanos utilizados na execução dos serviços contratados pelo CONTRATANTE, realizando as atividades relativas ao repasse de informações, acompanhamento e supervisão dos serviços;
- 10.5. Recrutar e selecionar os colaboradores necessários à realização dos serviços, de acordo com as qualificações exigidas de cada perfil profissional, conforme disposto no **Anexo VI - Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado**;
- 10.6. Manter e disponibilizar ao CONTRATANTE documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada;
- 10.7. Assegurar que a remuneração do contratado, em sua totalidade, deverá ser estabelecida unicamente através de Contrato Individual de Trabalho conforme a CLT, não sendo permitida a modalidade de regime de trabalho PJ (Pessoa Jurídica);
- 10.8. Todos os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão possuir perfil profissional adequado ao escopo do serviço a ser realizado, devendo ser continuamente treinados e avaliados para assegurar o bom desempenho de suas atribuições além de contribuir para o processo de melhoria contínua, visando a sua evolução profissional no desempenho das atividades solicitadas pelo CONTRATANTE;
- 10.9. Ao final de cada ano de vigência do contrato, a empresa deverá apresentar uma listagem de todos os profissionais alocados (prestando serviço ao Banco do Nordeste do Brasil) com os respectivos treinamentos e carga horária total no período. Será requerido o mínimo de 40 horas-aula por ano por profissional;
- 10.10. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios e reajustes previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 10.11. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

- 10.12. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os profissionais que prestarão os serviços não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- 10.13. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os profissionais que prestarão os serviços durante a execução do Contrato, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE;
- 10.14. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 10.15. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais que forem acidentados ou acometidos de mal súbito;
- 10.16. Manter seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE;
- 10.17. Devolver ao CONTRATANTE os crachás eventualmente fornecidos para acesso a determinados ambientes quando do desligamento do profissional ou do término do Contrato, devendo o CONTRATANTE ser ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- 10.18. Providenciar a imediata substituição de qualquer empregado considerado inadequado à execução dos serviços contratados, mediante solicitação do CONTRATANTE;
- 10.19. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, estabelecidos nos Anexos, e respeitar os princípios éticos e compromissos de conduta, definidos no Código de Conduta Ética do CONTRATANTE, enquanto perdurar a relação contratual;
- 10.19.1. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE;
- 10.20. Participar, quando convocado, de reuniões para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de profissionais do CONTRATANTE;
- 10.21. Prestar informações e esclarecimentos sobre a execução dos serviços e procedimentos, no âmbito do Contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da solicitação feita pelo CONTRATANTE;
- 10.22. Responsabilizar-se pelo transporte, sem ônus para o CONTRATANTE, do seu pessoal até o local de trabalho, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário;
- 10.23. Responder por quaisquer danos causados por seus profissionais, a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados durante a execução dos serviços contratados;

- 10.24. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções, durante a vigência do Contrato;
- 10.25. Utilizar softwares e demais ferramentas de trabalho disponibilizados pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços, se for o caso;
- 10.26. Reportar ao CONTRATANTE quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades;
- 10.27. Solicitar ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- 10.28. Disponibilizar, ao CONTRATANTE toda a informação utilizada e / ou produzida na execução dos serviços prestados, em até 30 (trinta) dias corridos, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, contados da data de finalização do Contrato, eliminando de suas bases de informações os documentos encaminhados pelo CONTRATANTE para a especificação dos serviços, bem como outros artefatos decorrentes desta e demais documentações pertinentes;
- 10.29. Apresentar relação dos empregados que utilizarão férias, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, bem como o nome dos respectivos substitutos, que deverão atender às qualificações técnicas exigidas para a função substituída. Caso o profissional ausente, por qualquer motivo, não seja substituído, os dias referentes à ausência desse profissional não serão apurados para fins de pagamento mensal, proporcional ao período de ausência;
- 10.30. Informar, em até 02 (dois) dias úteis, a ocorrência de afastamento de empregados, bem como o nome dos respectivos substitutos, que deverão atender às qualificações técnicas exigidas para a função substituída;
- 10.31. Assegurar a apuração dos indicadores de níveis de serviço alcançados para todas as entregas pertencentes ao escopo do contrato, promovendo alinhamento constante com os responsáveis por parte do CONTRATANTE, buscando a constante identificação de ações de melhoria.
- 10.32. A CONTRATADA terá prazo de até 90 (noventa) dias corridos, para elaborar e implantar um Plano de Contingência que consiste na previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento de todas as atividades de atendimento nos dois ambientes, do CONTRATANTE e da CONTRATADA, diante de situações de crise, tais como greves, ausências prolongadas de funcionários, pandemias, dentre outras;
- 10.32.1. O Plano de Contingência deverá considerar, no mínimo:
- 10.32.1.1. as atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;
 - 10.32.1.2. a manutenção da execução de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos serviços de atendimento (demanda e pessoal) com base na média dos últimos 3 (três) meses, conforme os indicadores definidos;
 - 10.32.1.3. a transferência dos serviços prestados nas dependências do CONTRATANTE para outra localidade, na ocorrência de situações de impedimento total para a realização dos serviços, de forma imediata, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

- 10.32.1.4. Nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que porventura possam ocorrer prejudicando a continuidade de prestação dos serviços, não causando a paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE;
- 10.32.1.5. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, inclusive no caso de paralisação dos transportes públicos, hipótese em que a CONTRATADA deverá promover, às suas expensas o ressarcimento/pagamento de despesas envolvidas; e
- 10.32.1.6. A gerência da crise é uma composição imediata e após identificação de algum incidente que comprometa ou possa comprometer o serviço, devendo ser composta por pessoas com poder de decisão da CONTRATADA.

11. QUADRO RESUMO DAS UNIDADES DE SERVIÇO, ESTRUTURA DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E ENTREGAS

11.1. As atividades a serem executadas estão agrupadas por serviços, os quais integram UNIDADE DE SERVIÇO (US), vinculadas aos respectivos itens do edital, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes:

Tabela 1 – Unidades de serviços, Atividades, Entregas, Prazos e Serviços

Unidade de Serviço (US)	Serviço Especializado	Atividades	Entregas	Periodicidade / Prazo
US-1	Distribuição de Fundos de Investimento	- Auxiliar na operacionalização de comandos de aplicação e resgate; - Dar suporte ao gerenciamento de agendamentos e bloqueios de cotas; - Apoiar na conformidade de documentos regulatórios; - Prestar suporte à atuação na plataforma de investimentos e canais digitais; - Colaborar na geração de relatórios de rentabilidade, perfil de cotistas e estatísticas ANBIMA.	- Relatórios estratégicos com análise de dados internos para acompanhamento de desempenho na distribuição de produtos, dados internos para acompanhamento do programa de ação das agências; com dados internos para acompanhamento das movimentações diárias dos clientes.	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Atualização em tempo real PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
			- Relatórios externos para acompanhamento de mercado e desempenho de produtos (comparativos); - Perfil de cotistas.	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Até as 11h00min de todas as sextas-feiras

				PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
			- Estatísticas ANBIMA.	FORMA DE AÇIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Mensal PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 7º (sétimo) dia útil após dia do mês de referência.
			- Documentos regulatórios	FORMA DE AÇIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
			- Painéis e Dashboards com dados internos para acompanhamento de saldos parados em conta corrente de clientes;	FORMA DE AÇIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Atualização semanal

			- Registros de aplicações e resgates.	PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
US-2	Análise de Produtos e Parcerias	- Apoiar o gerenciamento do portfólio de produtos e relacionamento com parceiros; - Auxiliar na realização de estudos de viabilidade e benchmarking; - Prestar suporte à estruturação de novos fundos e estratégias comerciais; - Apoiar o relacionamento institucional e comercial com distribuidores, agentes autônomos e parceiros do mercado financeiro, incluindo suporte à prospecção de clientes e estruturação de novos produtos;	- Estudos de viabilidade de produtos; - Apresentações para fins de prospecção e acompanhamento de clientes, com carteiras personalizadas; - Apresentações internas para divulgação e acompanhamento de resultados; - Apresentações para fins de prospecção e acompanhamento de clientes com foco na distribuição de produtos específicos, conforme o segmento do cliente.	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Sob Demanda PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
			- Propostas de novos produtos.	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE.

		- Apoiar na estruturação e aplicação de metodologia de avaliação de produtos e de parcerias (utilização de indicadores etc.).		PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Sob Demanda PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 60 (sessenta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE
			Relatórios de desempenho de parcerias.	PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Sob Demanda PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE
US-3	Análise de Crédito Privado	- Analisar emissores e operações de crédito privado de instituições financeiras e não-financeiras (LF, CDB, debêntures, CRI, CRA, FIDC, notas comerciais, entre outros); - Aperfeiçoar/desenvolver metodologia de cálculo de rating e de definição de limites por emissor; - Elaborar pareceres técnicos de crédito para subsidiar decisões do Comitê de Investimentos de Recursos de Terceiros (sem poder decisório);	- Parecer técnico de crédito (por emissor/operação), com recomendação técnica e registro de premissas e riscos.	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Sob demanda e/ou conforme agenda do Comitê e eventos relevantes de crédito. PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 7 (sete) dias úteis após solicitação formal por parte do CONTRATANTE (parecer/nota técnica). PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias

		- Realizar monitoramento de risco (eventos de crédito, reavaliações, watchlist, concentração, sensibilidade) e propor alertas/ações de acompanhamento. - Integrar aspectos ASG às análises de crédito, em linha com diretrizes internas e regulatórias (materialidade de riscos, governança do emissor, controvérsias, riscos socioambientais relevantes); - Apoiar análises quantitativas de risco, stress, concentração e correlação com outros ativos da carteira; - Produzir relatórios técnicos, notas de crédito e apresentações para comitês e instâncias internas; - Avaliar risco de crédito, estrutura das operações, garantias, covenants e mitigadores de risco; - Apoiar a consolidação de bases e evidências (documentação da operação, histórico do	- Relatório de monitoramento de crédito privado (carteira e emissões acompanhadas), com alertas e watchlist.	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Sob demanda e/ou conforme agenda do Comitê e eventos relevantes de crédito. PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 7 (sete) dias úteis após solicitação formal por parte do CONTRATANTE (parecer/nota técnica). PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
			Matriz/Checklist de riscos e covenants por operação (estrutura, garantias, gatilhos, obrigações).	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Sob demanda e/ou conforme agenda do Comitê e eventos relevantes de crédito. PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 7 (sete) dias úteis após solicitação formal por parte do CONTRATANTE (parecer/nota técnica). PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após

		emissor, premissas e fontes) garantindo rastreabilidade e auditabilidade das análises.	- Nota técnica ASG aplicada ao crédito (quando pertinente), com registro das evidências utilizadas.	identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
			- Apresentação executiva para instâncias internas (Célula/Comitê), consolidando análises e conclusões.	FORMA DE AÇIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Sob demanda e/ou conforme agenda do Comitê e eventos relevantes de crédito. PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 7 (sete) dias úteis após solicitação formal por parte do CONTRATANTE (parecer/nóta técnica). PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias FORMA DE AÇIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Sob demanda e/ou conforme agenda do Comitê e eventos relevantes de crédito. PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 7 (sete) dias úteis após solicitação formal por parte do CONTRATANTE (parecer/nóta técnica).

				PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
US-4	Gestão de Conteúdo em Fundos de Investimento	- Apoiar a elaboração e divulgação de comunicados, campanhas e materiais informativos para as Unidades de Ativos de Terceiros; - Dar suporte à organização de eventos internos, treinamentos e ações de engajamento; - Prestar apoio administrativo às demandas de relacionamento com clientes internos e externos, incluindo registro e acompanhamento de solicitações;	- Comunicado e material para campanhas internas.	FORMA DE AÇIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
		- Colaborar na atualização de conteúdos em canais digitais internos (intranet, newsletters etc.); - Auxiliar na produção de relatórios de acompanhamento de campanhas e indicadores de comunicação;	- Relatório de acompanhamento e ações de comunicação.	FORMA DE AÇIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. FORMA DE AÇIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE

		- Apoiar a integração das ações de comunicação com projetos estratégicos das Unidades.		PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
			- Materiais informativos e apresentações institucionais.	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
			- Registros de eventos e ações de relacionamento.	FORMA DE ACIONAMENTO: Sob demanda, mediante solicitação formal do CONTRATANTE. PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO: Até 15 (quinze) dias

				úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO MÁXIMO PARA ENTREGA INICIAL: Até 30 (trinta) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE PRAZO PARA CORREÇÃO DE FALHAS: Até 24 horas úteis após identificação da falha crítica. Até 72 úteis horas para ajustes não críticos ou melhorias
--	--	--	--	--

Tabela 2 – Entregas Comuns da Gestão do Contrato

ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
<u>Aviso formal de desligamentos de profissionais de seu quadro de colaboradores.</u>	No mínimo 30 (trinta) dias antes da data de ocorrência do desligamento efetivo.
Aviso formal de novas contratações de profissionais de seu quadro de colaboradores.	Até 05 (cinco) dias úteis contados da data de efetiva admissão do profissional no quadro da CONTRATADA
<u>Relatório de admissões e desligamentos de profissionais</u> do contrato no mês de referência	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório
Relatório gerencial e de Oficinas de Transferência de Conhecimento.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
Relatório Mensal de Nível de Serviço contendo o nome do indicador, o nível alcançado, o desconto previsto no valor mensal, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório

Quadro de profissionais do CONTRATADO devidamente atualizado

Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório

- 11.2. A Tabela 1 traz a relação básica, não exaustivas, das atividades que compõem cada serviço. Este Anexo também contempla, na Tabela 2, a relação de atividades comuns a todos os serviços.
- 11.3. Em função das otimizações, propostas de melhorias dos serviços e/ou novas produtos e tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, a lista constante na Tabela 1 poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.
- 11.4. A lista de atividades bem como os requisitos obrigatórios dos perfis, poderá ser atualizada durante a vigência do Contrato em virtude de mudanças nos processos da CONTRATANTE, aquisição de novas tecnologias, mudança de paradigmas do mercado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA. Alterações serão limitadas a atividades da mesma natureza técnica, não podendo implicar mudança de escopo ou ampliação de objeto.
- 11.5. O prazo para adequação às novas atividades, bem como para eventual readequação dos perfis, é de 90 (noventa) dias.
- 11.6. O quantitativo máximo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação de serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.
- 11.7. Cabe à CONTRATADA manter os profissionais designados para execução dos serviços plenamente capacitados e atualizados.
- 11.8. A seção 11 deste documento apresenta os produtos e/ou ações que deverão ser gerados pela CONTRATADA necessários à execução continuada, eficiente e eficaz dos serviços que integram com as respectivas atividades;
- 11.9. A seção 11 deste documento não contempla todas as atividades que devem ser executadas pela CONTRATADA, bem como não detalha os passos que deverão ser dados para obtenção dos produtos de cada atividade;
- 11.10. As atividades para as quais as condições de atendimento/aceitação não foram definidas no momento da contratação requerem negociação de prazo e condições no momento de sua solicitação e terão estas informações especificadas na própria demanda. Por esta razão não estão contempladas neste documento;

- 11.11. As atividades que são executadas continuamente ou de forma rotineira pela CONTRATADA sem a necessidade de demanda específica devem ser executadas conforme o padrão estabelecido para a sua execução e, via de regra, não estão contempladas neste documento;
- 11.12. A condição de aceitação para estas atividades é, além do prazo, da completude e correção do resultado esperado de cada uma, a conformidade ao padrão estabelecido para a execução;
- 11.13. Após a assinatura do contrato e reunião inicial entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, será formalizada uma Ordem de Serviço, autorizando o início da prestação do serviço;
- 11.14. As entregas mensais serão apuradas considerando o período do primeiro ao último dia do mês de prestação de serviços;