
ANEXO II - MODELO DE GESTÃO DOS SERVIÇOS

1. Finalidade

1.1. Este Anexo descreve atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos serviços que devem ser executados pelo CONTRATADO visando a implantação e suporte técnico da Solução de Prestador de Serviços de Tecnologia da Informação homologado pelo BACEN para operacionalização em nuvem do sistema de pagamentos instantâneos do Banco do Nordeste (PSTI-PIX-BNB) (doravante chamada de SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO). Entende-se como implantação: planejamento, instalação/configuração, parametrização, migração de dados, integração operação assistida, treinamento, dentre demais serviços necessários para execução plena da SOLUÇÃO.

2. Condições Gerais

2.1. O contrato englobará o provimento de solução voltada Solução de Prestador de Serviços de Tecnologia da Informação homologado pelo BACEN para operacionalização em nuvem do sistema de pagamentos instantâneos do Banco do Nordeste (PSTI-PIX-BNB), de acordo com as regras de negócios definidas pelo BANCO, nos termos dos anexos desta RFP.

2.2. O CONTRATADO deverá manter ambientes computacionais segregados para homologação funcional e produção;

3. Implantação da SOLUÇÃO

3.1. O CONTRATADO será responsável pela disponibilização das ferramentas / APIs / Serviços da SOLUÇÃO no BANCO em conformidade com o Anexo III - Serviços de Implantação.

4. Pós-implantação da SOLUÇÃO e Suporte Técnico

4.1. O CONTRATADO deverá fornecer, sem custo adicional e durante toda a vigência do contrato, um canal de comunicação para suporte através de, no mínimo, site, e-mail e telefone para registro de chamadas referentes a indisponibilidade da solução, registros de vulnerabilidades, incidentes e dúvidas. Este canal de comunicação deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana em todos os dias do ano.

- 4.1.1. Nos casos em que o site estiver fora do ar, o atendimento será realizado por telefone ou e-mail, mas posteriormente deverá ser registrado quando do retorno do site;
- 4.1.2. A abertura e consulta de chamados deverá apresentar, no mínimo, os seguintes dados:
 - 4.1.2.1. Número da solicitação / chamado;
 - 4.1.2.2. Status do chamado;
 - 4.1.2.3. Severidade do chamado (conforme tabela com Descrição dos Níveis de Severidade das Solicitações, constante deste anexo);
 - 4.1.2.4. Data e hora de abertura da solicitação/chamado pelo BANCO;
 - 4.1.2.5. Data e hora do início e do término do atendimento, pelo CONTRATADO;
 - 4.1.2.6. Data e hora do aceite do atendimento pelo BANCO;
 - 4.1.2.7. Identificação do problema;
 - 4.1.2.8. Solução aplicada.
- 4.2. A atuação da equipe de Suporte englobará as seguintes atividades, dentre outras:
 - 4.2.1. Resolução das indisponibilidades da SOLUÇÃO;
 - 4.2.2. Dirimir dúvidas dos usuários do BANCO relacionadas à utilização da SOLUÇÃO;
 - 4.2.3. Determinar a causa e prover solução de quaisquer problemas técnicos, caso ocorram, da forma descrita neste anexo;
 - 4.2.4. Realizar quaisquer outras intervenções nos componentes da SOLUÇÃO de forma a assegurar o bom funcionamento dos mesmos, de acordo com as necessidades do BANCO e desempenho e disponibilidade contratados;
- 4.3. Ao longo do contrato, o BANCO poderá solicitar o plano de contingência atualizado e recomendar providências para garantir da continuidade do negócio;
- 4.4. Para as demandas oriundas de determinações legais, o processo de adaptação da SOLUÇÃO deverá ocorrer antes do início da vigência da respectiva determinação considerando inclusive os prazos necessários para homologação do BANCO e correta implantação da SOLUÇÃO em produção;
- 4.5. Ao longo do contrato, o CONTRATADO deverá assegurar o fornecimento das atualizações e correções de *software* e de seus componentes, a ser contemplado no Plano de instalação da solução e atualizações periódica;

4.5.1. O CONTRATADO garantirá a evolução da solução de forma técnica e funcional, incrementando-a com funcionalidades em observância à prática de mercado, à legislação e às necessidades do Banco.

5. Níveis Mínimos de Serviço

5.1. O CONTRATADO será remunerado na medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues e aceitos pelo BANCO.

5.2. O BANCO utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho do CONTRATADO em relação aos serviços de: **implantação e operação (Disponibilidade)**, regulamentando os níveis mínimos de qualidade que os serviços necessitam, a fim de garantir o cumprimento dos prazos e qualidade dos entregáveis;

5.2.1. O CONTRATADO assume a inteira responsabilidade pela implantação e disponibilidade da SOLUÇÃO, dentro de sua fronteira de atuação, e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações do BANCO.

5.2.2. O CONTRATADO deverá sempre disponibilizar os profissionais para fornecimento das informações ao BANCO quando se fizer necessário.

5.3. Disponibilidade da SOLUÇÃO:

5.3.1. O CONTRATADO deverá garantir uma disponibilidade de, no mínimo, **99,70%**. Este percentual de Disponibilidade (ID) é o equivalente à meta mensal da **Categoria B** com uma margem de segurança. O mecanismo de cálculo do ID é baseado na Regra descrita no item **3.3 - Índice de disponibilidade dos participantes do Manual de Tempos do Pix, do Banco Central, em sua versão 5.0 ou superior**;

5.3.2. Periodicidade de apuração: Mensal;

5.3.3. Redutores: O valor a ser descontado por indisponibilidade da SOLUÇÃO será estabelecido de acordo com a tabela de descontos descrita adiante, a qual deverá ser aplicada sobre o Valor (em Reais) Licença de Uso Mensal (\$VLM) do contrato. O desconto deverá ser aplicado pelo BANCO, de acordo com a faixa do índice de disponibilidade aferida.

Tabela de Descontos:

Índice de Disponibilidade (ID*)	Desconto
$99,45\% \leq ID < 99,70\%$	10%
$99,20\% \leq ID < 99,45\%$	15%
$98,95\% \leq ID < 99,20\%$	20%
$98,70\% \leq ID < 98,95\%$	25%
$98,45\% \leq ID < 98,70\%$	30%
$ID < 98,45\%$	35%

*ID é o Índice de Disponibilidade calculado mensalmente cujo Mecanismo de Cálculo está Descrito no item **3.3 - Índice de disponibilidade dos participantes do Manual de Tempos do Pix, do Banco Central, em sua versão 5.0 ou superior;**

5.3.4. Não serão considerados os tempos de parada nos casos considerados como indisponibilidade justificada e aceita formalmente pelo BANCO, tais como: Manutenções programadas e Motivos de força maior.

5.3.5.O CONTRATADO deverá fornecer, ainda, ferramenta para gerenciamento e monitoramento a ser utilizada pelo BANCO como instrumento de medição da disponibilidade da SOLUÇÃO.

5.3.6. O Índice de Disponibilidade (ID) utilizado para fins de Apuração de Nível de Serviço se refere exclusivamente à Infraestrutura da CONTRATADA, não sendo computado, para o Índice de Disponibilidade (ID), indisponibilidades e problemas de qualquer natureza que estão relacionadas à infraestrutura do BANCO;

5.4. Redutores por atraso na Implantação

5.4.1. Redutores: Será aplicado um redutor de 1,5% sobre o valor da implantação (\$VSI - Valor do Serviço de Implantação), por dia corrido de atraso, nos casos de não atendimento do prazo acordado e aprovado para a implantação, limitado a 30% do valor Total do \$VSI ;

5.5. Suporte técnico

5.5.1. Os chamados de suporte técnico podem ser classificados em:

5.5.1.1. Incidentes: É uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI (ITIL 2011). Também é considerado incidente: falha que ainda não tenha impactado um serviço de TI, bem como qualquer imperfeição ou inconsistência no produto do software ou em seu processo.

5.5.1.2. Dúvidas: Questionamentos de usuários do BANCO na utilização da SOLUÇÃO ou dúvidas técnicas acerca de seu funcionamento.

5.5.1.3. Vulnerabilidades: qualquer fator que possa contribuir para gerar invasões, roubos de dados ou acessos não autorizados a recursos

5.5.1.4. Recomendações de órgãos de controle internos e externos: demandas oriundas de fiscalizações que originaram recomendações ao BANCO e que impactem em manutenções na SOLUÇÃO.

5.5.1.5. Demandas legais: demandas que visam o cumprimento de legislação.

5.5.1.5.1. O início do atendimento não deverá estar vinculado à abertura de suporte técnico pelo Banco.

5.5.1.5.2. O CONTRATADO, ao tomar conhecimento de alterações legislativas que impactem na SOLUÇÃO, deverá providenciar abertura de suporte técnico, caso o BANCO ainda não tenha assim procedido.

5.5.1.5.3. O suporte técnico será o instrumento para gerenciamento e monitoramento a ser utilizado pelo BANCO.

5.5.2. Os incidentes e demais situações de solicitações serão classificados de acordo com seus níveis de severidade e terão prazos de atendimento conforme tabelas a seguir, em horas úteis:

Descrição dos Níveis de Severidade das Solicitações
--

CRÍTICO	Ocorrência com paralisação total do envio e recebimento de mensagens relacionadas às Transações PIX, que implique no comprometimento do Índice de Disponibilidade (ID) definido neste anexo.
ALTO	Ocorrência com paralisação de parte da SOLUÇÃO, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente, que importem em não atendimento de necessidades consideradas relevantes para o negócio do BANCO. Entram nesta categoria, mas não limitado a, as Mensagens relacionadas ao Mecanismo Especial de Devolução (MED) pois possuem Prazos estabelecidos. Também serão observados nesta categoria, as mensagens relacionadas ao processo de portabilidade e reivindicação de Chave PIX.
MÉDIO	Ocorrência sem paralisação do software, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.
BAIXO	Ocorrência sem paralisação do software e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.

Tipo	Níveis de Severidade / Urgência das Ocorrências							
	Crítico		Alto		Médio		Baixo	
	Prazo (horas) para Início do Atendimento	Prazo Solução	Prazo (horas) para Início do Atendimento	Prazo Solução	Prazo (horas) para Início do Atendimento	Prazo Solução	Prazo (horas) para Início do Atendimento	Prazo Solução
Incidente	Imediato	Imediato	1 hora	2 horas	4 horas	8 horas	16 horas	32 horas
Vulnerabilidade	Imediato	4 horas	2 horas	8 horas	12 horas	16 horas	8 horas	A definir em comum acordo com o Banco

Tipo	PIA(HORAS)	Prazo Solução
Recomendações de órgãos externos e internos	8	De acordo com o prazo recomendado pelo órgão fiscalizador
Demandas Legais	8	De acordo com o prazo legal
Dúvida	4	8

5.5.3. Redutores: Em caso de ocorrência de atrasos no atendimento dos chamados de suporte técnico, serão aplicados redutores para os casos

descritos no quadro a seguir, sobre o Valor (em Reais) Licença de Uso Mensal (\$VLM) do contrato.

Redutores	
Descrição do Ocorrência	Percentual de Redução
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de severidade CRÍTICO	0,1% a cada 10 (dez) minutos de atraso em cada ocorrência aberta, com Redução acumulada mensal de todas as ocorrências limitada a 10% do (\$VLM), por mês;
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de severidade ALTO	0,1% a cada 30 (trinta) minutos de atraso em cada ocorrência aberta, com Redução acumulada mensal de todas as ocorrências limitada a 10% do (\$VLM), por mês;
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de severidade MÉDIO ou demandas legais	0,1% a cada 2 (duas) horas de atraso em cada ocorrência aberta, com Redução acumulada mensal de todas as ocorrências limitada a 10% do (\$VLM), por mês;
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de severidade BAIXO ou chamados de ajustes de análise	0,1% a cada 4 (quatro) horas de atraso em cada ocorrência aberta, com Redução acumulada mensal de todas as ocorrências limitada a 10% do (\$VLM), por mês;

5.5.4. Em caso de discordância do BANCO quanto à resposta apresentada pelo CONTRATADO:

5.5.4.1. o tempo despendido com esclarecimentos adicionais será deduzido do cálculo do tempo de atraso, desde que os motivos apresentados pelo CONTRATADO sejam reconhecidos pelo BANCO.

5.5.4.2. O tempo despendido com esclarecimentos adicionais será considerado no cálculo do tempo total de atendimento, desde que os motivos apresentados pelo CONTRATADO sejam rejeitados pelo BANCO.

6. Faturamento

6.1. Roadmap de Implantação da Solução

6.1.1. O faturamento da Implantação da SOLUÇÃO será realizado após assinatura do Termo de Aceite em Produção;

Seq.	Etapa	Prazo
01	Assinatura do Contrato	
02	Reunião de kickoff	5 (cinco) dias úteis após 01
03	Aceite do BANCO do Plano de Atendimento entregue pela Contratada	10 (dez) dias úteis após 02
04	Entrega dos Serviços/APIs da SOLUÇÃO para homologação do BANCO	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO
05	Processo de Adaptação das Integrações do BNB com as APIs da SOLUÇÃO	Conforme plano de atendimento aprovado pelo BANCO.
06	¹ Habilitação da SOLUÇÃO em ambiente de homologação	Conforme plano de atendimento aprovado pelo BANCO. Após o 5
07	Processo de Homologação do funcionamento da SOLUÇÃO com o BANCO	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO
08	Disponibilização, por parte da Contratada, das definições dos Dados que precisam ser migrados	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO
09	Preparação dos Dados e Envio das informações que precisam ser migradas, por parte do BANCO	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO
10	Treinamento dos usuários	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO
11	Emissão do Termo de Aceite em Produção	Até 15 (quinze) dias úteis após 10
12	Produção Assistida	Juntamente com etapa 11

¹ A Habilitação da Solução em Homologação compreende o Marco do momento do início dos testes a serem realizados pelo BANCO após adaptação das integrações para usos das APIs / Serviços da Contratada e já conta com este Ambiente de Homologação disponível para uso.

- 6.1.2. O Roadmap do item 6.1 poderá sofrer ajustes conforme previsto na etapa de implantação (ANEXO III - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO) após tratativas em comum acordo e validação do BANCO;
- 6.1.3. O pagamento será realizado em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do aceite pelo BANCO, mediante apresentação de notas fiscais em boa e devida forma.
- 6.1.4. O BANCO fará a apuração dos redutores do faturamento e multas, definidos neste anexo, e os aplicará sobre o valor previsto do serviço, deduzindo do valor apurado;
- 6.1.5. A nota fiscal deverá ser emitida somente após o aceite pelo CONTRATADO dos redutores identificados pelo BANCO.

7. Demais Serviços

- 7.1.1. Os períodos de medição ocorrerão mensalmente;
- 7.1.2. O pagamento será efetuado no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da apresentação das notas fiscais/faturas, de acordo com os serviços prestados pelo CONTRATADO e efetivamente “aceitos” pelo BANCO.
 - 7.1.2.1. O BANCO fará a apuração dos redutores do faturamento e multas, definidos neste anexo, e os aplicará sobre o valor previsto do serviço, deduzindo do valor apurado;
 - 7.1.2.2. A nota fiscal deverá ser emitida somente após o aceite pelo CONTRATADO dos redutores identificados pelo BANCO