

## ANEXO III - 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 para Automação e Inteligência de Pagamentos a Fornecedores (doravante chamada de SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO). Entende-se como implantação: planejamento, instalação, configuração, parametrização, saneamento e migração de dados, integração, implementação dos requisitos providos por customização, operação assistida, treinamento, dentre demais serviços necessários para execução plena do software.

### 2. Condições Gerais

- 2.1. O contrato englobará o provimento de solução voltada ao fornecimento de software para Automação e Inteligência de Pagamentos a Fornecedores, de acordo com as regras de negócios definidas pelo BANCO, nos termos dos anexos desta RFP.
- 2.2. O CONTRATADO deverá designar, sem ônus para o BANCO, um preposto para resolver quaisquer questões pertinentes à gestão e execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento das solicitações do BANCO.
- 2.3. O CONTRATADO deverá manter ambientes computacionais segregados para homologação funcional, produção e de BI - *Business Intelligence* e *Analytics* apartados do ambiente de desenvolvimento;
  - 2.3.1. À medida que os ambientes forem comprovadamente disponibilizados para o BANCO, iniciar-se-ão os desembolsos dos serviços de Cloud proporcional a cada ambiente;
  - 2.3.2. O ambiente de homologação poderá ser usado para homologação e treinamento dos módulos de *Analytics* e BI - *Business Intelligence*.

### 3. Implantação da SOLUÇÃO

- 3.1. O CONTRATADO será responsável pelos serviços de implantação da SOLUÇÃO no BANCO em conformidade com o Anexo IV - 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 por meio de, no mínimo, site, e-mail e telefone para registro de chamadas referentes a indisponibilidade da solução, registros de vulnerabilidades, incidentes e dúvidas.
- 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.
- 4.1.3. Objetivando o acompanhamento gerencial, referida ferramenta deverá fornecer relatórios e dashboards que contenham o tempo de indisponibilidade e tempo de resposta vinculado a chamados de suporte técnico num período;
- 4.1.3.1. Os relatórios deverão também ser disponibilizados para download nos formatos excel ou XML.
- 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. Apoiar os usuários nos ajustes de análises preditivas para melhoria de acurácia;
  - 4.2.4. Determinar a causa e prover solução de quaisquer problemas técnicos, caso ocorram, da forma descrita neste anexo;

- 4.2.5. Identificar eventuais pontos de falha, congestionamento do tráfego, ajustes de parâmetros das classes de serviço e melhorias de segurança das informações trafegadas;
- 4.2.6. 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 a 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, suporte e apoio aos usuários para ajustes de análises preditivas, 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. A critério do BANCO, o presente acordo poderá ser revisto no que couber.

5.4. Disponibilidade da SOLUÇÃO:

5.4.1. O CONTRATADO deverá garantir uma disponibilidade de, no mínimo, 99,741% (MC - Meta a Cumprir), cuja comprovação será dada pela certificação TIA 942 TIER II, ou superior, conforme consta do Anexo II - Requisitos Não Funcionais.

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

5.4.3. Forma de acompanhamento: Relatórios gerenciais e *dashboards* que contenham o tempo de indisponibilidade vinculado a um chamado de suporte técnico, obtidos por meio do sistema de gerenciamento e monitoramento do CONTRATADO.

5.4.3.1. Os chamados de suporte técnico de indisponibilidade da SOLUÇÃO serão classificados como incidente de severidade crítica, conforme definido adiante neste documento.

5.4.4. Periodicidade de apuração: Mensal.

5.4.5. Mecanismo de Cálculo:

$$\text{Fórmula:} \quad \text{ID} = \frac{(\text{TDP} - \text{PNF})}{\text{TDP}} * 100$$

onde:

ID = Índice de disponibilidade;

TDP= tempo de disponibilidade prevista no respectivo mês (em minutos);

PNF = Período de não funcionamento do respectivo mês (em minutos).

5.4.6. 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 mensal 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	Desconto
---------------------------	----------

$99,241 \leq ID < 99,741\%$	0,625%
$98,741 \leq ID < 99,241$	1,25%
$97,741 \leq ID < 98,741$	2,5%
$95,741 \leq ID < 97,741$	5%
$91,741 \leq ID < 95,741$	10%
$83,741 \leq ID < 91,741$	20%
$ID < 83,741$	40%

5.4.6.1. 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.

#### 5.5. Redutores por atraso nos Marcos do projeto de Implantação

5.5.1. As reduções, conforme consta deste anexo, serão apuradas em conformidade ao que foi definido no *roadmap* de entregas apresentado pelo CONTRATADO e aprovado pelo BANCO, e serão calculadas sobre o valor do desembolso correspondente, de acordo com o cronograma de pagamentos do projeto (conforme consta do item Faturamento deste anexo).

5.5.2. Os níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos são apresentados na tabela adiante. A aplicação desse NMS não restringe a aplicação de outros níveis mínimos de serviços contratualmente estabelecidos.

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade do CONTRATADO no atendimento durante as fases de: planejamento, execução, monitoramento e encerramento.	Para as entregas serão considerados os prazos máximos definidos no cronograma e refletidos no <i>roadmap</i> de entregas.	0,03 por dia de atraso por entrega a contar, exclusive, da data efetiva no <i>roadmap</i> de entregas, a ser aplicado sobre o respectivo valor de desembolso (de acordo com cronograma de faturamento do projeto).

Tabela 1 - Níveis mínimos de serviço para o *roadmap* das entregas.

5.5.3. Redutores: Será aplicado um redutor de 1,0% sobre o valor do respectivo desembolso, nos casos de não atendimento ao Acordo de Nível Mínimo de Serviço - ANMS contratado a cada período igual a 3 (três) meses, seguidos ou não (em qualquer tempo), sem prejuízo das demais penalidades previstas nesta RFP.

5.5.4. Os desembolsos previstos, com as devidas reduções aplicadas (se for o caso), somente poderão ser efetuados após finalização efetiva e aceite formal do BANCO, referente à respectiva etapa do projeto.

## 5.6. Suporte técnico

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

5.6.1.1. 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.

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

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

5.6.1.4. Ajustes de Análises Preditivas: Ajustes nas análises implantadas no BANCO que perderam a acurácia.

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

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

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

5.6.1.6.2. 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.

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

5.6.2. 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 software, que implique no comprometimento da Meta a Cumprir (MC) de disponibilidade definida neste anexo.
ALTO	Ocorrência com paralisação de parte do software, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente, que importem em não atendimento aos controles internos do BANCO.
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	
	PIA	Prazo Solução	PIA	Prazo Solução	PIA	Prazo Solução	PIA	Prazo Solução
Incidente	Imediato	Meta a Cumprir	4	12	6	14	10	20
Vulnerabilidade	Imediato	4	2	8	4	12	8	A definir em comum acordo com o Banco

Tipo	PIA	Prazo Solução
Ajustes de Análises Preditivas	48	A definir em comum acordo com o Banco
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

5.6.2.1. Onde: PIA = Prazo para Início do Atendimento

5.6.3. 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 total da fatura e referente aos serviços do mês.

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 <b>CRÍTICO</b> e <b>ALTO</b>	0,1% a cada 30 (trinta) minutos de atraso limitado a 10% por ocorrência mensal.
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de severidade <b>MÉDIO</b> ou demandas legais	0,1% a cada 1 (uma) hora de atraso limitado a 10% por ocorrência mensal.
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de severidade <b>BAIXO</b> ou chamados de ajustes de análise	0,1% a cada 2 (duas) horas de atraso limitado a 10% por ocorrência mensal.

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

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

5.6.4.2. 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.

5.6.4.3. O tempo de validação do BANCO não é considerado no cálculo do tempo de atraso.

5.7. Links de Comunicação.

5.7.1. Para garantir a qualidade do serviço dos links de comunicação, os parâmetros deverão ter médias em 24h com o seguinte SLA (Nível de Serviço):



5.7.1.1. Variação de delay (Jitter): < 80ms (bidirecional).

5.7.1.2. Perda de Pacotes <1%.

5.7.1.3. Latência: 100ms (bidirecional).

5.7.1.4. Disponibilidade de 99,3% na Média em 24h.

5.7.2. O não atendimento de um ou mais níveis de serviço, ensejará na redução de 1% sobre o valor total da fatura no que se refere às licenças de uso.

#### 5.8. Demais Ocorrências.

5.8.1. Serão aplicados redutores para os casos descritos no quadro a seguir:

<b>Demais Multas</b>	
Atraso em qualquer uma das etapas do projeto com desembolso associado, conforme cronograma de faturamento.	1% do valor do valor do desembolso da etapa correspondente, por dia de atraso.
Não cumprimento do cronograma, aprovado pelo BANCO, de fornecimento das atualizações e correções de <i>software</i> e de seus componentes em ambiente produtivo.	1% do valor mensal do item SUPORTE TÉCNICO por dia de atraso.
A partir da segunda recusa pelo Banco, do material de treinamento ou da transferência de conhecimento.	1% do valor do evento de desembolso ao qual o treinamento ou a transferência de conhecimento estiver associado, a cada recusa.
Avaliação do instrutor do treinamento ou transferência de conhecimento inferior a 70%.	0,2% do valor do evento de desembolso ao qual o treinamento ou a transferência de conhecimento estiver associado, por cada ocorrência.

#### 5.9. Frequência de Ocorrências

5.9.1. O BANCO poderá, a seu critério, caso constatare em um período de 6 (seis) meses, mais de 3 vezes qualquer das ocorrências mensais listadas abaixo, além das reduções e multas previstas, também rescindir o contrato:

Ocorrência	Percentual
Descumprimento dos prazos de planejamento.	Superior a 10% do respectivo prazo.
Descumprimento dos prazos de implantação em ambiente de produção.	Superior a 10% do respectivo prazo.
Indisponibilidade total do sistema	Superior a 10% do tempo de disponibilidade esperado no mês.

5.9.2. Também, o BANCO poderá, a seu critério, caso constatare em um período de 6 (seis) meses, mais de 3 vezes ocorrências de incidentes de nível de CRÍTICO e ALTO, além das reduções e multas previstas, também rescindir o contrato.

## 6. Faturamento

### 6.1. Implantação da Solução e Licenças de Uso.

6.1.1. O faturamento da Implantação da SOLUÇÃO será realizado conforme cronograma de desembolso a seguir:

Seq.	Etapa	Prazo	Desembolso
01	Assinatura do Contrato		-
02	Reunião de <i>kickoff</i>	5 (cinco) dias úteis após 01	-
03	Aceite do Plano de Atendimento	10 (dez) dias úteis após 02	5% do valor da Implantação
04	Levantamento e Desenvolvimento dos Requisitos Providos Com Customização	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO	-
05	Entrega da versão para homologação	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO	-

06	Habilitação da SOLUÇÃO em ambiente de homologação - Automação e Inteligência de Pagamentos a Fornecedores	Conforme plano de atendimento aprovado pelo BANCO	X% proporcional à quantidade de licenças de uso autorizadas pelo BANCO para esta etapa
07	Emissão do Termo de Aceite Provisório da SOLUÇÃO - Termo de Homologação Funcional	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO	20% do valor da implantação
08	Treinamento dos usuários finais	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO	5% do valor da implantação + X% proporcional à quantidade de licenças de uso autorizadas pelo BANCO para esta etapa
09	Habilitação da SOLUÇÃO em ambiente de produção	Conforme prazo do plano de atendimento aprovado pelo BANCO	Conforme modelo de negócio de Licenças de Uso contratado com X% proporcional à quantidade de licenças de uso autorizadas pelo BANCO para esta etapa
10	Emissão do Termo de Aceite em Produção	Até 15 (quinze) dias úteis após 09	70% do valor da implantação
11	Produção Assistida	Juntamente com etapa 10	-
12	Suporte Técnico	Após a etapa 11	Valor mensal de suporte técnico após apuração dos redutores do faturamento e multas pelo BANCO
13	Serviço de Captura de: Publicações, Andamentos processuais e Distribuição de Novas Ações	Juntamente com etapa 11	Valor mensal atribuído a este serviço após

			apuração do BANCO
--	--	--	----------------------

6.1.2. 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.

6.1.2.1. 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.

6.1.2.2. A nota fiscal deverá ser emitida somente após o aceite pelo CONTRATADO dos redutores identificados pelo BANCO.

## **6.2. Serviços de *Cloud***

6.2.1. Os períodos de medição dos serviços de *Cloud* ocorrerão mensalmente.

6.2.2. Os serviços de *Cloud* serão desembolsados de forma proporcional ao(s) ambiente(s) liberado(s) e em uso pelo Banco.

6.2.3. Um ambiente somente será considerado em uso pelo Banco se os usuários estiverem acessando a SOLUÇÃO no referido ambiente para fins de homologação funcional, realização de piloto e/ou realização de treinamento.

## **6.3. Demais Serviços**

6.3.1. Os períodos de medição ocorrerão mensalmente.

6.3.2. 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.

6.3.2.1. 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.

6.3.2.2. A nota fiscal deverá ser emitida somente após o aceite pelo CONTRATADO dos redutores identificados pelo BANCO