

RFP 2024/018
ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. FINALIDADE

1.1. O presente anexo descreve os requisitos técnicos relacionados à qualidade da prestação do serviço de testes sintéticos para monitoramento de sistemas Web e Mobile do Banco do Nordeste do Brasil.

2. REQUISITOS TÉCNICOS

2.1. A contratada compromete-se a prestar o serviço descrito no edital e em seus anexos, considerando cada cenário de teste que o integram com base nos parâmetros de qualidade descritos neste Anexo.

2.2. O período de observação a ser considerado para efeito de cálculo dos parâmetros elencados será de 1 (um) mês, ou seja, será considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês em que o serviço foi prestado ao Banco. Caso não sejam atingidos os índices estabelecidos na proposta, o contratado estará sujeito ao pagamento das penalidades especificadas.

2.3. Todos os requisitos apresentados devem ser integralmente atendidos pela contratada. O não atendimento a qualquer um dos requisitos apresentados, no todo ou em parte, sujeitará a contratada às sanções previstas em contrato, e às eventuais medidas legais cabíveis.

2.4. O não atendimento de qualquer um dos requisitos dos níveis de serviço (SLA) descritos no item 3 – Características Gerais dos Serviços implicará na aplicação de multas e demais penalidades previstas de acordo com o Anexo VI – Minuta de Contrato.

3. Características Gerais dos Serviços

3.1. O prazo máximo para o serviço de implantação previsto para o objeto contratado deve obedecer aos limites definidos no Anexo III - Plano de Implantação.

3.2. Disponibilidade

3.2.1. Expressa o percentual da quantidade de testes realizados durante o período no qual ele é prestado e mensurado sob condições normais, ou

RFP 2024/018
ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

seja, obedecendo aos requisitos técnicos estipulados no Edital e seus Anexos.

3.2.2. No cálculo de disponibilidade serão aferidas as quantidades de testes realizados em sua completeza, indicando o total realizado em cada dia e mês em que os testes ocorreram em condições normais de funcionamento.

3.2.3. A condição normal de funcionamento de um teste significa que este realizou todas as ações para verificar a funcionalidade e disponibilidade de cada cenário de teste. Não se confunde com o resultado do teste.

3.2.4. O serviço será considerado indisponível a partir do momento que saia da condição normal de funcionamento até que a mesma seja restabelecida.

3.2.5. Durante o período de indisponibilidade, a quantidade de testes que não forem executados afetará diretamente o índice de disponibilidade do serviço.

3.2.6. Forma de cálculo

3.2.6.1. A disponibilidade do serviço é calculada para cada cenário de teste, para um período de um mês, sendo obtida através da seguinte fórmula:

$$\text{Disp(\%)} = \frac{T_o - \sum_{i=1}^n T_i}{T_o} \times 100$$

Onde:

Disp = Disponibilidade do serviço;

To= Quantidade Total Pretendida de Testes Executados por dia

Ti= Quantidade Real de Testes Executados

3.2.6.2. O índice To corresponde à quantidade total pretendida de testes executados por dia e poderá sofrer variação para cada Cenário de Teste, conforme indicação da janela de execução e periodicidade indicada pelo Banco.

3.2.6.3. Quando não alterado pelo Banco, o cenário de teste padrão deverá ser executado a cada 5 (cinco) minutos durante 24 (vinte e quatro horas por dia), 7(sete) dias por semana, incluindo dias não úteis. Sendo, nesse caso, portanto, a quantidade total pretendida de testes executados por dia igual a 288 (duzentos e oitenta e oito) por cenário.

RFP 2024/018
ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

3.2.6.4. Não haverá multa/diminuição do valor a ser pago caso o teste tenha resultado negativo devido indisponibilidade do serviço do meio de pagamento.

3.2.6.5. No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções de serviços de responsabilidade do Banco, devendo a Contratada evidenciar os períodos de falha do sistema do Banco através de telas.

3.2.6.6. O índice Disp que corresponde à disponibilidade do serviço por dia será considerado para cálculo do pagamento mensal do serviço contratado, conforme tabela abaixo.

Disp	Tempo limite de indisponibilidade em minutos
Acima de 98,61%	20
Entre 97,22% e 98,60%	40
Entre 95,83% e 97,21%	60
Entre 93,75% e 95,82%	90
Abaixo de 93,74%	Acima de 90 minutos

3.2.6.7. A média de disponibilidade mensal será calculada pela soma do índice de disponibilidade diária dividida pela quantidade total de dias do mês de referência.

3.2.7. Nível do Impacto nos Serviços Fornecidos

3.2.7.1. O contratado deve observar o nível do impacto nos Serviços Fornecidos para priorização e análise do impacto de um problema que afete a execução dos testes conforme tabela abaixo.

Impacto	Nível do Impacto			Aplicabilidade
	Impacto Alto	Impacto Médio	Impacto Baixo	
Disponibilidade Mensal	Entre 93,75% e 95,82%	Entre 95,83% e 97,21%	Entre 97,22% e 98,60%	Sobre o valor do serviço mensal impactado

Tabela de Nível de Impacto

3.2.7.2. As sanções administrativas previstas no **Anexo I – Termo de Referência** levarão em consideração a **Tabela de Nível de Impacto**.