

ANEXO V - SERVIÇOS DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. FINALIDADE

1.1. A finalidade deste documento é descrever as atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos serviços que devem ser executados pela CONTRATADA visando a implantação, disponibilização e suporte técnico de solução tecnológica especializada na distribuição e controladoria de passivo de cotas de classes e subclasses de fundos de investimento, (doravante chamada de SOLUÇÃO), inclusive para atendimento às normas dos órgãos reguladores e autorreguladores inerentes a esses produtos, na modalidade Software como Serviço (SaaS). 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. CONSIDERAÇÕES GERAIS E DIRETRIZES

2.1. O Contrato englobará o provimento de SOLUÇÃO, de acordo com as regras de negócios definidas pelo CONTRATANTE, nos termos dos anexos do Edital.

2.2. A CONTRATADA deverá designar, sem ônus para o CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE.

2.3. A CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 2 (dois) ambientes computacionais segregados para **Homologação funcional** e **Produção**;

2.3.1. O ambiente de homologação poderá ser usado para homologação e treinamento.

2.3.2. O direito de uso das licenças deverá abranger todos os ambientes, mantendo-se as suas características e permissões.

2.4. No encerramento do Contrato, independentemente do fato que motivou sua extinção, a CONTRATADA deverá realizar a transferência dos dados, documentação técnica da solução, da estrutura de dados, do conhecimento, integrações e das customizações através de meios adequados e em consonância com anexos do Edital.

2.4.1. Suporte à Migração: prestar suporte técnico ativo durante o processo de transição, incluindo reuniões técnicas, exportação assistida e validação de integridade dos dados.

2.4.2. Notificar antecipadamente: o fornecedor deve comunicar com antecedência mínima de 180 dias no caso de qualquer intenção de descontinuidade do serviço permitindo ao Contratante tempo para iniciar o plano de migração.

2.4.3. Plano de continuidade do negócio: o fornecedor deve apresentar um plano formal de continuidade, o que inclui possíveis cenários de falha, como efetuar a recuperação e fornecimento de suporte técnico na migração assistida para outro ambiente ou fornecedor.

2.4.4. Para o caso de encerramento contratual, inclusive falência do fornecedor: todos os dados do CONTRATANTE serão entregues em formato aberto/conhecido e estruturado, com o dicionário de dados, além da documentação técnica e os referentes às

customizações, incluindo ainda suporte técnico para migração por um período mínimo 180 dias ou conforme o planejamento de migração, sem custos adicionais.

2.5. A CONTRATADA deverá observar integralmente as diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, que dispõe sobre o modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

3. PÓS-IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

3.1. A CONTRATADA deverá fornecer, sem custo adicional e durante toda a vigência do contrato, um canal de comunicação através de, no mínimo, site, e-mail e telefone para registro de chamadas referentes a indisponibilidade da solução, vulnerabilidades, incidentes e dúvidas.

3.1.1. 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;

3.1.2. A abertura e consulta de chamados deverá apresentar, no mínimo, os seguintes dados:

3.1.2.1. número da solicitação / chamado;

3.1.2.2. status do chamado;

3.1.2.3. severidade do chamado (conforme tabela com Descrição dos Níveis de Severidade das Solicitações, constante deste anexo);

3.1.2.4. data e hora de abertura da solicitação/chamado pelo CONTRATANTE;

3.1.2.5. data e hora do início e do término do atendimento, pela CONTRATADA;

3.1.2.6. data e hora do aceite do atendimento pelo CONTRATANTE;

3.1.2.7. identificação do problema;

3.1.2.8. solução aplicada.

3.2. Objetivando o acompanhamento gerencial, referida ferramenta deverá fornecer relatórios e dashboards que contenham o tempo de indisponibilidade da SOLUÇÃO, tempo de atuação em incidentes de segurança da informação e cibernética e tempo de resposta vinculado a chamados de suporte técnico num período.

3.2.1. Os relatórios deverão também ser disponibilizados para download nos formatos excel ou XML.

3.3. O serviço de suporte técnico será prestado 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) por técnicos da CONTRATADA de forma a corrigir os problemas da SOLUÇÃO, pelos canais descritos anteriormente neste anexo.

3.4. A atuação das equipes técnicas da CONTRATADA será independente de abertura de chamado de suporte técnico quando estas forem responsáveis pelo monitoramento e resposta a Incidentes de segurança da informação e cibernética e Indisponibilidade dos serviços.

3.5. A atuação da equipe de suporte englobará as seguintes atividades, dentre outras:

- 3.5.1. dirimir dúvidas dos usuários do CONTRATANTE relacionadas à utilização da SOLUÇÃO;
 - 3.5.2. determinar a causa e prover solução de quaisquer problemas técnicos, caso ocorram, da forma descrita neste anexo;
 - 3.5.3. identificar eventuais pontos de falha, congestionamento do tráfego e ajustes de parâmetros das classes de serviço;
 - 3.5.4. realizar quaisquer outras intervenções nos componentes da SOLUÇÃO de forma a assegurar seu bom funcionamento, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE e desempenho e disponibilidade da CONTRATADA.
- 3.6. Ao longo do contrato, o CONTRATANTE poderá solicitar o plano de contingência atualizado e recomendar providências para garantir a continuidade do negócio.
- 3.7. 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 CONTRATANTE e correta implantação da SOLUÇÃO em produção.
- 3.8. Ao longo do contrato, a CONTRATADA 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 periódicas.
- 3.8.1. A CONTRATADA 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 CONTRATANTE.

4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E REDUTORES

- 4.1. A CONTRATADA será remunerada na medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues e aceitos pelo CONTRATANTE.
- 4.2. O CONTRATANTE utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação aos serviços de: **implantação, disponibilidade da SOLUÇÃO e suporte técnico** regulamentando os níveis mínimos de qualidade que os serviços necessitam, a fim de garantir o cumprimento dos prazos e qualidade dos entregáveis.
 - 4.2.1. A CONTRATADA assume a inteira responsabilidade pela implantação, disponibilidade e segurança 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 CONTRATANTE.
 - 4.2.2. A CONTRATADA deverá sempre disponibilizar os profissionais para fornecimento das informações ao CONTRATANTE quando se fizer necessário.
- 4.3. A critério do CONTRATANTE, o presente acordo poderá ser revisto no que couber.
- 4.4. **Redutores por atraso nos marcos do projeto de implantação**
 - 4.4.1. As reduções, conforme consta deste anexo, serão apuradas em conformidade ao que foi definido no roadmap de entregas apresentado no **Planejamento** elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE, de acordo o item 5 PRAZOS E

INTERDEPENDÊNCIAS ENTRE FASES E AÇÕES, Anexo IV - Plano de Implantação e serão calculadas sobre o valor do desembolso correspondente, de acordo com o cronograma de pagamentos do projeto (conforme consta do item Cronograma de Desembolso, do Anexo I - Termo de Referência).

- 4.4.2. Os níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos e respectivo fator de impacto (FI) 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 da CONTRATADA no atendimento durante as etapas: 1, 2, 3, 4, e etapas de PFE e Implantação.	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, 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.

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

4.5. Demais Ocorrências

- 4.5.1. Serão aplicados os demais redutores para os casos descritos no quadro a seguir:

Demais Redutores	
Atraso no fornecimento das atualizações e correções de <i>software</i> e de seus componentes.	1% do valor mensal do item SUPORTE TÉCNICO por dia de atraso, limitado ao respectivo valor mensal.
A partir da segunda recusa pelo CONTRATANTE, 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%, conforme descrito no Anexo VI - Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento	0,2% do valor do evento de desembolso ao qual o treinamento ou a transferência de conhecimento estiver associado, por cada ocorrência.

4.6. DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO

- 4.6.1. A CONTRATADA deverá garantir uma disponibilidade de, no mínimo, **99,741%** (MC - Meta a Cumprir).

- 4.6.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer, ainda, ferramenta para gerenciamento e monitoramento a ser utilizada pelo CONTRATANTE como instrumento de medição da disponibilidade da SOLUÇÃO;
- 4.6.1.2. Deverá possuir equipe de monitoramento e resposta a incidentes de indisponibilidade da SOLUÇÃO, 24 horas, 7 dias por semana, 365 dias por ano, com procedimentos formalizados, incluindo tempos de resposta, e passíveis de compartilhamento e alinhamento com as equipes técnicas do CONTRATANTE.
- 4.6.2. Forma de acompanhamento: Relatórios gerenciais e dashboards que contenham o tempo de indisponibilidade da SOLUÇÃO, não necessariamente vinculado a um chamado de suporte técnico, obtidos através do sistema de gerenciamento e monitoramento da CONTRATADA.

4.6.2.1. Os incidentes de indisponibilidade da SOLUÇÃO serão classificados com severidade crítica, conforme definido adiante neste documento.

4.6.2.2. Periodicidade de apuração: Mensal.

4.6.2.3. Mecanismo de Cálculo:

Fórmula:

$$ID = \frac{(TDP - PNF)}{TDP} * 100$$

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);

4.6.2.4. Exemplo do cálculo do Índice de disponibilidade (ID):

TTD - Tempo total por dia (minutos): 24 horas * 60 minutos = 1440;

1º Dia do Mês:

TPP - Tempo de Paradas Previstas neste dia (minutos): 60;

TDPD - Tempo de Disponibilidade Prevista neste dia (minutos): TTD - TPP = 1440 - 60 = 1380;

PNFD - Período de Não Funcionamento (não previsto) neste dia (minutos): 30;

Do 2º dia do Mês até o último dia do Mês (considerando um mês de 30 dias) se repetem as informações abaixo:

TPP - Tempo de Paradas Previstas no dia (minutos): 0;

TDPD - Tempo de Disponibilidade Prevista no dia (minutos): TTD - TPP = 1440 - 0 = 1440;

PNFD - Período de Não Funcionamento (não previsto) no dia (minutos): 0;

TDP - Tempo de Disponibilidade prevista neste mês (minutos): SOMA (TDPD) = 1380 + 29*1440 = 43.140

PNF - Período de Não Funcionamento neste mês (minutos): SOMA (PNFD) = 30 + 29*0 = 30

ID = (43140 - 30) / 43140 * 100 = 99,93%. Portanto, neste exemplo a MC - Meta a Cumprir foi atingida visto que o ID >= 99,741%.

4.6.3. Redutores: O valor a ser descontado por indisponibilidade da SOLUÇÃO será estabelecido de acordo com a tabela de descontos descrita neste anexo, a qual deverá ser aplicada sobre o valor mensal do contrato. O desconto deverá ser aplicado pelo CONTRATANTE, de acordo com a faixa do índice de disponibilidade aferida.

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

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%

Tabela 2 - Tabela de Descontos

5. SUPORTE TÉCNICO

- 5.1. As solicitações serão classificadas de acordo com seus níveis de severidade, conforme tabela a seguir:

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 CONTRATANTE.
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.

- 5.2. Os chamados de suporte técnico podem ser classificados em:

- 5.2.1. 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.
- 5.2.1.1. o início do atendimento de incidentes de nível crítico não deverá estar vinculado à abertura de suporte técnico pelo CONTRATANTE;
- 5.2.1.2. a CONTRATADA deverá solucionar os incidentes de nível crítico conforme meta a cumprir - MC, definida neste anexo, e deverá providenciar abertura de suporte técnico, caso o CONTRATANTE ainda não tenha assim procedido;
- 5.2.1.3. o suporte técnico será o instrumento para gerenciamento e monitoramento a ser utilizado pelo CONTRATANTE.

- 5.2.1.4. Com exceção dos incidentes de nível de severidade crítico, os demais tipos de incidentes terão prazo de atendimento e PIA - Prazo para Início do Atendimento, em horas úteis.

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 (MC)	4	12	8	16	16	32

- 5.2.2. Dúvidas: Questionamentos de usuários do CONTRATANTE na utilização da SOLUÇÃO ou dúvidas técnicas acerca de seu funcionamento.

- 5.2.2.1. Prazo de atendimento e PIA - Prazo para Início do Atendimento, em horas úteis.

Tipo	PIA	Prazo Solução
Dúvida	4	8

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

- 5.2.3.1. As vulnerabilidades devem ser corrigidas, de acordo com nível de criticidade (severidade), padrão CVSS - *Common Vulnerability Scoring System*, obedecendo aos seguintes prazos de correção, que iniciam contagem a partir do registro do chamado, com resultados do teste de invasão:

Severidade	Prazo do Plano de Ação (Máximo de dias)
Crítica	5
Alta	10
Média	15
Baixa	15

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

- 5.2.4.1. Prazo de atendimento e PIA - Prazo para Início do Atendimento, em horas úteis.

Tipo	PIA	Prazo Solução
Recomendações de órgãos externos e internos	8	De acordo com o prazo recomendado pelo órgão fiscalizador

- 5.2.5. Demandas legais: demandas que visam o cumprimento de legislação:

- 5.2.5.1. o início do atendimento não deverá estar vinculado à abertura de suporte técnico pelo CONTRATANTE;
- 5.2.5.2. A CONTRATADA, ao tomar conhecimento de alterações legislativas que impactem na SOLUÇÃO, deverá providenciar abertura de suporte técnico, caso o CONTRATANTE ainda não tenha assim procedido;
- 5.2.5.3. o suporte técnico será o instrumento para gerenciamento e monitoramento a ser utilizado pelo CONTRATANTE.
- 5.2.5.4. Prazo de atendimento e PIA - Prazo para Início do Atendimento, em horas úteis.

Tipo	PIA	Prazo Solução
Demandas Legais	8	De acordo com o prazo legal

- 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 total da fatura e referente aos serviços de suporte do mês.

Redutores	
Descrição da Ocorrência	Percentual de Redução
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de severidade CRÍTICO e ALTO	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 MÉDIO 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 BAIXO ou chamados de ajustes de análise	0,1% a cada 2 (duas) horas de atraso limitado a 10% por ocorrência mensal.

- 5.3.1. Em caso de discordância do CONTRATANTE quanto à resposta apresentada pela CONTRATADA:
- 5.3.1.1. o tempo despendido com esclarecimentos adicionais será deduzido do cálculo do tempo de atraso, desde que os motivos apresentados pela CONTRATADA sejam reconhecidos pelo CONTRATANTE;
- 5.3.1.2. o tempo despendido com esclarecimentos adicionais será considerado no cálculo do tempo total de atendimento, desde que os motivos apresentados pela CONTRATADA sejam rejeitados pelo CONTRATANTE.

6. SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

- 6.1. O serviço de subscrição deverá garantir ao CONTRATANTE o direito às atualizações periódicas dos módulos do sistema, que consiste na disponibilização para o CONTRATANTE de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter a SOLUÇÃO

permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização da SOLUÇÃO sem custo adicional para o CONTRATANTE, em todos os ambientes contratados;

6.2. As atualizações deverão ser comunicadas previamente ao CONTRATANTE, sendo responsabilidade da CONTRATADA realizá-las de forma a não afetar a disponibilidade da Solução nem comprometer os dados do CONTRATANTE;

6.3. O processo de adaptação de demandas oriundas de determinações legais é de responsabilidade da CONTRATADA e a atualização da SOLUÇÃO deverá ocorrer antes do início da vigência da respectiva determinação considerando inclusive os prazos necessários para homologação do CONTRATANTE e correta implantação da SOLUÇÃO em produção.

6.4. As novas versões e/ou atualizações devem manter a compatibilidade com os módulos inicialmente entregues e as customizações realizadas;

6.5. Quaisquer ajustes ou configurações na infraestrutura do ambiente durante todo o contrato é de responsabilidade da CONTRATADA.

6.6. Os serviços de manutenção da Solução (legal, corretiva, corretiva emergencial e preventiva) durante todo o contrato é de responsabilidade da CONTRATADA, e nesses casos não são utilizadas horas de consultoria por serem demandas nativas da solução.

6.7. Deve ser perimido acesso ao portal da CONTRATADA da solução para o CONTRATANTE, para a verificação da situação das licenças da solução adquiridas no escopo do contrato;

6.8.

Os serviços de software contemplam ainda a atualização da SOLUÇÃO com relação às alterações das normas, procedimentos operacionais e regulamentações específicas para fundos de investimentos provenientes da Comissão de Valores Mobiliários - CVM, Associação das Entidades do Mercado Aberto - ANBIMA, Receita Federal do Brasil - RFB, Banco Central e Depositários Centrais;

6.9. As atualizações de natureza legal terão seu atendimento obrigatório quando a vigência das alterações normativas se iniciarem durante a vigência do contrato com a CONTRATADA;

6.10. O fornecimento de nova versão não deverá inviabilizar os demais módulos da SOLUÇÃO;

6.11. Em caso de descumprimento dos prazos de atendimento para o serviço de atualização tecnológica, a CONTRATADA estará sujeita as sanções previstas no Termo de Referência;

6.12. O serviço de atualização tecnológica será prestado dentro do período da vigência do contrato, sem ônus adicionais para o BNB.

7. REUNIÕES MENSAIS

7.1. A CONTRATADA deverá realizar, com agendamento e periodicidade mínima mensal, nas dependências do CONTRATANTE no CAPGV em Fortaleza - CE ou remotamente, via ferramenta Teams, a critério do CONTRATANTE, durante todo o período de assistência e suporte técnico,

reuniões para posicionamento sobre a prestação de assistência e suporte técnico, incluindo ações relacionadas a:

- 7.1.1. Acompanhamento e agilidade nas soluções para os chamados eventualmente abertos;
- 7.1.2. Acompanhamento da Volumetria de Incidentes;
- 7.1.3. Indicadores de disponibilidade, performance e capacidade mensalmente;
- 7.1.4. Utilização de licenças;
- 7.1.5. A CONTRATADA deverá documentar quando houver alterações ou ajustes de configurações na infraestrutura do ambiente, assim como relatório demonstrando, no mínimo, necessidade, impactos e benefícios para a Solução;
- 7.1.6. Discussões sobre evolução da solução, sobre novas funcionalidades e atualizações de versão da Solução e apoio na definição de novas implementações no ambiente de produção, previamente acordadas com o CONTRATANTE.

8. SERVIÇO DE CONSULTORIA (SOB-DEMANDA)

- 8.1. Disponibilização de um banco de 11.264 (onze mil duzentos e sessenta e quatro) e sessenta horas que poderão ser consumidas sob demanda pelo CONTRATANTE ao longo do contrato;
- 8.2. Este serviço será solicitado pelo CONTRATANTE e consiste na customização, sob demanda, da SOLUÇÃO para atendimento de novas necessidades negociais não previstas neste contrato e que venham a ser solicitadas ao longo da vigência do contrato;
- 8.3. Consiste ainda na atualização de toda a documentação dos módulos e funcionalidades alteradas;
- 8.4. Customização consiste em alterações ou complementação no código-fonte da SOLUÇÃO ou desenvolvimento de novos blocos ou módulos completos de código, relativos a novas funcionalidades, relatórios, melhorias, interfaces, integrações, formulários e telas para atendimento de requisitos técnicos e funcionais, serviços estes contratados e realizados sob demanda do BNB;
- 8.5. Por customização entende-se ainda qualquer esforço de adequação do produto standard que não possa ser atendido via PARAMETRIZAÇÃO;
 - a. Entende-se por PARAMETRIZAÇÃO quando os requisitos são atendidos sem a necessidade de alteração no código-fonte da Solução ou de desenvolvimento de novos blocos ou módulos completos de código, ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa na Solução, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação;
 - b. Caso a CONTRATADA execute os serviços de customização ao invés dos serviços que poderiam ser executados por meio de parametrizações, os valores pagos em hora/homem ou pontos de função nas customizações realizadas deverão ser ressarcidos para o CONTRATANTE
- 8.6. A CONTRATADA deverá manter consultores técnicos especializados, conforme perfis e experiências defendidos no Anexo IV - Plano de Implantação, disponíveis para alocação sob

demanda para atuar em consultoria técnica em temas específicos a serem definidos pelo CONTRATANTE.

- 8.7. Cada demanda deverá ser analisada pela CONTRATADA, que deverá fornecer um detalhamento prévio sobre o perfil do consultor e a quantidade de horas necessárias para aprovação do CONTRATANTE. O banco de horas será utilizado pelo CONTRATANTE a qualquer momento durante o período do contrato;
- 8.8. O serviço poderá ser prestado de forma remota ou presencial, a critério do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.
- 8.9. O pagamento do serviço de customização será por demanda de acordo com a quantidade de horas estabelecida em cada ordem de serviço (OS), sendo efetuado no 10º (décimo) dia do mês subsequente a prestação do serviço.
- 8.10. A contabilização do consumo do banco de horas deverá ser realizada pela CONTRATADA que também deverá disponibilizar nas reuniões mensais, relatório de acompanhamento das horas consumidas;
- 8.11. Ao final de cada demanda, deverá ser entregue relatório com as informações da demanda, atividades realizadas, assim como todas as informações relevantes da solicitação;
- 8.12. Será emitido um TAS - Termo de Aceite do Serviço após a realização e confirmação do atendimento dos requisitos exigidos nos anexos do edital;