



ANEXO III

MODELO DE GESTÃO DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

Este Anexo descreve atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos serviços que devem ser executados pelo CONTRATADO visando a implantação, disponibilização e suporte técnico da Solução de Gestão Jurídica do Banco do Nordeste do Brasil S/A. 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 de Gestão Jurídica, de acordo com as regras de negócios definidas pelo BANCO, nos termos dos anexos do Edital.
- 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, no mínimo, 3 (três) ambientes computacionais segregados para **Homologação funcional**, **Produção** e de **BI - Business Intelligence**, apartados do ambiente de **Desenvolvimento**;
 - 2.3.1. O ambiente de homologação poderá ser usado para homologação e treinamento do módulo de BI - *Business Intelligence*.
 - 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, o CONTRATADO 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 o **Anexo II - Requisitos Não Funcionais** e demais 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. permite ao BNB 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



também 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 Banco 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.

3. PÓS-IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

3.1. O CONTRATADO 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 BANCO;

3.1.2.5. data e hora do início e do término do atendimento, pelo CONTRATADO;

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

3.1.2.7. identificação do problema;

3.1.2.8. solução aplicada.

3.1.3. 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.

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

3.2. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, em horário comercial, das 08:00 às 17:00, exceto nos feriados, pelos canais descritos anteriormente neste anexo.

3.2.1. A atuação das equipes técnicas do CONTRATADO 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.

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



- 3.3.1. dirimir dúvidas dos usuários do BANCO relacionadas à utilização da SOLUÇÃO;
- 3.3.2. determinar a causa e prover solução de quaisquer problemas técnicos, caso ocorram, da forma descrita neste anexo;
- 3.3.3. identificar eventuais pontos de falha, congestionamento do tráfego e ajustes de parâmetros das classes de serviço;
- 3.3.4. realizar quaisquer outras intervenções nos componentes da SOLUÇÃO de forma a assegurar seu bom funcionamento, de acordo com as necessidades do BANCO e desempenho e disponibilidade contratados.
- 3.4. Ao longo do contrato, o BANCO poderá solicitar o plano de contingência atualizado e recomendar providências para garantir a continuidade do negócio.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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 periódicas.
 - 3.6.1. 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.

4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E REDUTORES

- 4.1. 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.
- 4.2. O BANCO utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho do CONTRATADO 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. O CONTRATADO 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 BANCO.
 - 4.2.2. O CONTRATADO deverá sempre disponibilizar os profissionais para fornecimento das informações ao BANCO quando se fizer necessário.
- 4.3. A critério do BANCO, 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 **Plano de Atendimento**



elaborado 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).

- 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 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.

- 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 BANCO, referente à respectiva etapa do projeto.

4.5. Disponibilidade da SOLUÇÃO

- 4.5.1. O CONTRATADO deverá garantir uma disponibilidade de, no mínimo, 99,741% (MC - Meta a Cumprir).
- 4.5.1.1. O CONTRATADO deverá fornecer, ainda, ferramenta para gerenciamento e monitoramento a ser utilizada pelo BANCO como instrumento de medição da disponibilidade da SOLUÇÃO;
- 4.5.1.2. 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 Banco.
- 4.5.2. 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 do CONTRATADO.



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

4.5.2.2. Periodicidade de apuração: Mensal.

4.5.2.3. 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);

4.5.2.4. 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%.

4.5.3. 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 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%

4.5.3.1. 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. SUPORTE TÉCNICO

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

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.

5.1.1.1. o início do atendimento de incidentes de nível crítico **não deverá estar vinculado à abertura de suporte técnico pelo Banco;**

5.1.1.2. o CONTRATADO deverá solucionar os incidentes de nível crítico conforme meta a cumprir – MC, definida neste anexo, e deverá providenciar abertura de suporte técnico, caso o BANCO ainda não tenha assim procedido;

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

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

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

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.



5.1.5. **Demandas legais:** demandas que visam o cumprimento de legislação:

5.1.5.1. o início do atendimento **não deverá estar vinculado à abertura de suporte técnico pelo Banco;**

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;

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

5.2. Excetuando-se as vulnerabilidades identificadas nos testes realizados pela Segurança Corporativa do BANCO, os incidentes e demais situações serão classificados 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 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 (MC)	4	12	8	16	16	32

Tipo	PIA	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

5.2.1.1. 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.

5.2.2. 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

- 5.2.3. 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.

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

- 5.2.4.1. 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;
- 5.2.4.2. 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.

5.3. Demais Ocorrências

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

Demais Redutores	
Atraso em qualquer uma das etapas do projeto com desembolso associado, conforme cronograma de faturamento.	1% do valor do desembolso da etapa correspondente, por dia de atraso limitado ao respectivo desembolso.



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 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%, conforme descrito no anexo 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.

6. SERVIÇOS DE SOFTWARE

- 6.1. O serviço de subscrição deverá garantir ao Banco o direito às atualizações periódicas dos módulos do sistema, em todos os ambientes contratados;
- 6.2. As atualizações deverão ser comunicadas previamente ao Banco, sendo responsabilidade da CONTRATADA realizá-las de forma a não afetar a disponibilidade da Solução nem comprometer os dados do Banco;
- 6.3. As novas versões e/ou atualizações devem manter a compatibilidade com os módulos inicialmente entregues e as customizações realizadas;
- 6.4. Quaisquer ajustes ou configurações na infraestrutura do ambiente de nuvem durante todo o contrato é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.5. Os serviços de manutenção da Solução (corretiva, corretiva emergencial e preventiva) durante todo o contrato é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 6.6. A solução deve prever a criação de usuário com perfil Administrador da Solução e usuário perfil Fiscal do Contrato, que possibilite extração de relatórios gerenciais de usuários licenciados na Solução (ativado, em uso, desativado, etc), usuários por módulos, sobre as funcionalidades do Sistema, definição de papéis e hierarquias, dentre outras funcionalidades gerenciais;
 - 6.6.1. acesso ao portal do CONTRATADO da solução para o CONTRATANTE, para a verificação da situação das licenças da solução adquiridas no escopo do contrato;

7. REUNIÕES MENSAIS

O CONTRATADO deverá realizar, com agendamento e periodicidade **mínima mensal**, nas dependências do BANCO no CAPGV em Fortaleza - CE ou remotamente, via ferramenta Teams, a critério do BANCO, durante todo o período de assistência e suporte técnico, reuniões para posicionamento sobre a prestação de assistência e suporte técnico, incluindo ações relacionadas a:

- Acompanhamento e agilidade nas soluções para os chamados eventualmente abertos;
- Acompanhamento da Volumetria de Incidentes;
- Indicadores de disponibilidade, performance e capacidade mensalmente;



- A CONTRATADA deverá documentar quando houver alterações ou ajustes de configurações na infraestrutura do ambiente de nuvem, assim como relatório demonstrando, no mínimo, necessidade, impactos e benefícios para a Solução;
- 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 Banco.

8. SERVIÇO DE CONSULTORIA (SOB-DEMANDA)

8.1 Disponibilização de um banco de 240 (duzentas e quarenta) horas que serão consumidas sob demanda do BANCO ao longo do contrato;

8.2 O CONTRATADO deverá manter consultores técnicos especializados, conforme perfis e experiências defendidos no **Anexo VII - Perfis e qualificações dos profissionais**, disponíveis para alocação sob demanda para atuar em consultoria técnica em temas específicos a serem definidos pelo Banco.

8.3 Cada demanda deverá ser analisada pela CONTRATADO, que deverá fornecer um detalhamento prévio sobre o perfil do consultor e a quantidade de horas necessárias para aprovação do BANCO. O banco de horas será utilizado pelo BANCO a qualquer momento durante o período do contrato;

8.4 O serviço poderá ser prestado de forma remota ou presencial, a critério do BANCO, sem qualquer ônus adicional.

8.5 A contabilização do consumo do banco de horas deverá ser realizada pelo CONTRATADO que também deverá disponibilizar nas reuniões mensais, relatório de acompanhamento das horas consumidas;

8.6 Ao final de cada demanda, deverá ser entregue relatório com as informações da demanda, atividades realizadas, assim como todas as informações relevantes da solicitação;

8.7 Será emitido um **TAS - Termo de Aceite do Serviço** após a realização e confirmação do atendimento dos requisitos exigidos nos anexos do edital;