



## ANEXO V - SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DE LICENÇAS SAP

1. O presente Anexo descreve informações gerais e requisitos técnicos para prestação dos Serviços de Suporte e Manutenção de Licenças SAP, necessários ao funcionamento de Solução Integrada de Gestão Empresarial baseada na plataforma SAP (doravante denominada SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO).
2. O que se denomina de suporte e manutenção de licenças SAP, neste Anexo, se refere ao serviço SAP *Enterprise Support*, fornecido pelo fabricante de *software* da SOLUÇÃO e que deve atender o seguinte escopo:
  - 2.1 Disponibilização de novas versões de *software* dos produtos da SAP licenciados ao BANCO, assim como ferramentas e procedimentos para *upgrades*;
  - 2.2 Disponibilização de pacotes de correção (*Support Packages*) que permitam reduzir o esforço relativo à implementação de correções individuais ou de correções para adaptar as funcionalidades existentes a requisitos legais e regulamentares que foram alterados;
  - 2.3 Disponibilização de acesso às notas SAP, que documentam avarias de *software* e contêm informações sobre como corrigir, evitar e contornar esses erros;
  - 2.4 Direito de uso de ferramenta SAP a ser utilizada para instalação de correções e melhorias específicas em componentes da SOLUÇÃO;
  - 2.5 Disponibilização de serviço de análise de causa raiz de código personalizado que seja parte integrante da SOLUÇÃO;
  - 2.6 Disponibilização de componentes e agentes de monitoração de recursos e informações sobre o status dos componentes de *software* SAP integrantes da SOLUÇÃO;
  - 2.7 Disponibilização de modelos de teste e casos de teste pré-configurados;
  - 2.8 Disponibilização de portal de acesso à comunidade de clientes e parceiros da SAP, que permita a obtenção de informações sobre melhores práticas e ofertas de serviços relacionadas com o uso da SOLUÇÃO.
3. Os serviços de suporte e manutenção de licenças SAP se aplicam aos produtos e quantitativos licenciados em nome do BANCO, conforme detalhamento constante no Anexo II – Licenciamento de *Software* SAP, contemplando as necessidades de licenças durante a etapa de implementação e por ocasião do funcionamento da SOLUÇÃO em ambiente produtivo.
4. Durante a execução dos serviços objeto da presente contratação, caso haja necessidade de alterações no licenciamento de *software*, o CONTRATADO deverá fornecer informações que subsidiem o BANCO nas providências requeridas visando ajustes nos produtos e respectivos quantitativos de licenças junto ao fabricante SAP.
5. Os serviços de suporte e manutenção de licenças SAP, conforme descritos neste Anexo, devem ser adquiridos pelo CONTRATADO junto ao fabricante do *software* da SOLUÇÃO, em nome do BANCO, com termo inicial relacionando os produtos e licenças suportados e emissão na mesma data do licenciamento.
6. A remuneração dos serviços de suporte e manutenção de licenças deverá ocorrer de modo proporcional aos produtos e quantitativos do *software* SAP utilizados nos ambientes de desenvolvimento, qualidade e produção, mediante apresentação de comprovante informando a quais produtos e licenças a prestação dos serviços se refere.



7. A disponibilidade dos serviços de suporte e manutenção de licenças SAP junto ao fabricante deverá ser mantida ativa durante toda a vigência do contrato, abrangendo todo o ambiente de execução da SOLUÇÃO, com comprovação mensal por parte do CONTRATADO, permitindo que o Banco efetue os procedimentos de autorização e pagamento referente à prestação do serviço.
8. O CONTRATADO deverá providenciar o cadastramento do BANCO junto ao fabricante SAP para a abertura de chamados de suporte e recebimento de atualizações de versões / pacotes de correções, informando o número de telefone (custo de ligação local ou gratuita) e/ou endereço da página web, além das credenciais de acesso necessárias para abertura dos chamados.
9. O sistema a ser fornecido pelo fabricante SAP para abertura de chamados de suporte deve permitir o acompanhamento via web pela Internet de todas as ocorrências registradas durante os atendimentos efetuados bem como acesso à base de conhecimento, para um mínimo de 5 (cinco) usuários indicados pelo BANCO.
10. Os chamados cadastrados junto ao fabricante SAP serão classificados de acordo com os seguintes níveis de prioridade e respectivos prazos de atendimento, podendo ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério do BANCO, considerando as condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração:

PRIORIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO PARA ATENDIMENTO	COBERTURA
1 – Alta	Falha no sistema com impacto alto para o negócio.	Até 1 (uma) hora após o cadastramento do chamado.	24 X 7
2 - Média	Problemas de funcionamento no sistema com médio impacto para o negócio.	Até 4 (quatro) horas após o cadastramento do chamado.	Dias úteis, em horário comercial (de 8h às 18h, horário de Brasília)
3 - Baixa	Sistema operando normalmente. Necessidade de informações visando esclarecimento técnico ou melhoria do sistema.	Até 8 (oito) horas após o cadastramento do chamado.	Dias úteis, em horário comercial (de 8h às 18h, horário de Brasília)

11. Para os chamados de prioridade “1 – Alta”, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenham sido resolvidos ou estabelecida a solução de contorno pelo CONTRATADO, que permita retornar a SOLUÇÃO ao estado normal de utilização.
12. Para os chamados com atendimento por técnicos do fabricante SAP que tenham domínio apenas de língua estrangeira, o CONTRATADO deverá designar uma pessoa que sirva de interlocutor, com conhecimento de inglês falado e escrito, além de conhecimento suficiente para colaborar na resolução do problema.
13. Os chamados deverão ser atendidos por técnicos certificados pelo fabricante SAP no respectivo produto e somente poderão ser fechados após autorização do BANCO.
14. Deverão ser gerados mensalmente pelo CONTRATADO relatório de demandas para todos os eventos envolvendo chamados de suporte e disponibilização de atualizações de versões /



pacotes de correções, contemplando, quando for o caso, informações sobre o tempo de atendimento (início, fim, suspensões, intercorrências, etc.).

15. As informações e/ou documentos que os técnicos do serviço de suporte vierem a tomar conhecimento durante o atendimento do chamado, no âmbito da prestação dos serviços de suporte e manutenção de licenças SAP, não poderão ser divulgados a terceiros sem o consentimento expresso do BANCO.
16. Os serviços de suporte e manutenção de licenças SAP, no tocante à atualização de versões, devem contemplar o fornecimento de todas as novas *releases* dos *software* fornecidos, bem como a disponibilização das *releases* corretivas, com publicação no sítio do fabricante, em até 30 (trinta) dias do respectivo lançamento, de nota informativa descrevendo referidas atualizações.
17. Os requisitos para prestação dos serviços especificados neste Anexo têm caráter obrigatório e deverão ser atendidos de forma integral pelo CONTRATADO, sendo que o não atendimento a qualquer desses requisitos, por completo ou em parte, sujeitará o CONTRATADO à aplicação das sanções contratuais correspondentes.