

ANEXO VI - SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

1. OBJETIVO

Este anexo disciplina a sistemática de solicitação e execução dos serviços de Suporte Técnico para a Solução Integrada de Gestão Empresarial baseada na plataforma SAP (doravante chamada SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante denominado BANCO).

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. Os Serviços de Suporte Técnico, de natureza continuada, se caracterizam por intervenções tempestivas, de caráter corretivo ou preventivo, visando assegurar a operação normal da SOLUÇÃO em todos os ambientes do BANCO.
- 2.2. Os Serviços de Suporte Técnico contemplam as atividades de manutenções corretivas, resolução de incidentes e serviços técnicos, no contexto do funcionamento da SOLUÇÃO.
- 2.3. Os Serviços de Suporte Técnico serão prestados para todos os processos e módulos que integram a SOLUÇÃO, conforme descrição constante do Anexo I – Macroprocessos, Cenários e Módulos da Solução SAP no BNB.
 - 2.3.1. A métrica utilizada será hora-atividade.
 - 2.3.2. Cada grupo de processo tem um volume em hora-atividade associado, cujo volume subsidiará o pagamento e dimensionamento da equipe (item 5 deste anexo).
 - 2.3.3. O CONTRATADO não fica limitado a atender a quantidade de horas-atividades por grupo de processos. Do mesmo modo, não há limitação em relação ao volume total atendido na SOLUÇÃO.
 - 2.3.4. A cada necessidade de prestação de serviços de Suporte Técnico, será aberto “*ticket*” de atendimento contemplando, dentre outras, as informações de classificação (manutenções corretivas, resolução de incidentes e serviços técnicos), severidade e complexidade.
 - 2.3.5. O início da prestação dos serviços de cada grupo de processo ocorrerá a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva da Entrega (TADE).
 - 2.3.5.1. No caso do processo “Gestão de Controles Internos e *Compliance*”, por se encontrar implantado, o início dar-se-á em consonância com o plano de implantação descrito no Anexo XX - Etapas e Entregas da Implementação da Solução.
- 2.4. Os desembolsos relativos aos Serviços de Suporte Técnico deverão ser efetuados com base em valor fixo mensal, podendo ser aplicados redutores de faturamento caso a qualidade mínima dos serviços não atenda os níveis definidos no item 4 deste anexo.
 - 2.4.1. O valor fixo mensal deve estar em consonância com o volume em hora-atividade dos processos implantados.
 - 2.4.2. O volume em hora-atividade dos processos poderá ser alterado em consonância com o item 6 deste anexo.
- 2.5. O CONTRATADO deverá prover profissionais em conformidade com os perfis de qualificações descritos no Anexo XXI - Perfis e Qualificações dos Profissionais e que sejam suficientes para cumprir o volume de atendimento sem comprometer o Acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANMS).
- 2.6. Independentemente do local, do horário, ou de chamados eventuais para prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação ou acréscimos no preço



pago pelo BNB. Em complemento, o CONTRATADO deverá arcar com todos os custos incorridos na prestação de serviços, devendo os valores correspondentes compor o montante cotado para a prestação dos Serviços de Suporte Operacional.

- 2.7. Quando houver necessidade do apoio técnico da SAP na implementação de manutenções corretivas ou resolução de incidentes, o CONTRATADO poderá fazer uso dos serviços de suporte e manutenção de licenças do fabricante.
 - 2.7.1. Nos casos em que houver necessidade de correções nos módulos integrantes da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deverá adotar as providências cabíveis visando aplicação de pacotes de atualização de versões disponibilizadas pela SAP.
 - 2.7.2. A aplicação de pacotes de correção ou de atualização de versões de *software* SAP poderá ser realizada também nas situações identificadas como oportunidade de melhoria no funcionamento da SOLUÇÃO ou ainda por solicitação do BANCO.
- 2.8. Por ocasião da implementação de alterações necessárias na SOLUÇÃO existente no ambiente produtivo, o CONTRATADO deverá observar o fluxo do processo de Gerenciamento de Mudanças existente no BANCO.
- 2.9. O CONTRATADO adotará todas as providências cabíveis visando resolução decorrente de falha ou do mau funcionamento detectado no todo ou em parte dos componentes de *software* da SOLUÇÃO.
- 2.10. Quando ocorrer uma falha cuja causa seja proveniente de defeito ou mau funcionamento em quaisquer dos componentes de *software* da SOLUÇÃO, todos os custos para a solução do problema serão de responsabilidade do CONTRATADO.
- 2.11. O CONTRATADO deverá executar os Serviços de Suporte Técnico, preferencialmente, nas dependências do BANCO, no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV), localizado em Fortaleza-CE, no período de 8h00 às 18h00 horas, em dias úteis, perfazendo um total de 50 (cinquenta) horas semanais.
 - 2.11.1. O Serviço de Suporte Técnico poderá ser realizado pelo CONTRATADO em horário distinto do especificado anteriormente, a critério do BANCO, diante da necessidade de restabelecimento do funcionamento da SOLUÇÃO em ambiente produtivo.
- 2.12. O CONTRATADO deverá utilizar o fluxo e as ferramentas definidas pelo BANCO no processo de gerenciamento de demandas de Tecnologia da Informação (TI), por meio de solicitações encaminhadas pelos usuários à Central de Orientação ao Cliente Interno.

3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Manutenções Corretivas
 - 3.1.1. As manutenções corretivas visam analisar e corrigir defeitos, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento da SOLUÇÃO em ambiente produtivo.
 - 3.1.2. As manutenções corretivas podem ser categorizadas como correções de falhas, melhoria de desempenho e confiabilidade bem como adaptação a mudança de ambiente.
- 3.2. Resolução de Incidentes
 - 3.2.1. As atividades de resolução de incidentes visam restaurar o funcionamento da SOLUÇÃO, tão rapidamente quando possível, minimizando os impactos negativos para usuários e negócios do BANCO.



- 3.2.2. Na ocorrência de incidente cuja causa raiz não seja possível corrigir de imediato, o CONTRATADO providenciará solução de contorno visando o retorno tempestivo das funcionalidades da SOLUÇÃO afetadas pelo incidente.
 - 3.2.2.1. A adoção temporária de uma solução de contorno não desobriga o CONTRATADO quanto à necessidade de continuar investigando o incidente e providenciar a correção definitiva da causa geradora do incidente.
- 3.3. Análise de Impacto
 - 3.3.1. A análise de impacto tem como objetivo avaliar uma Solicitação de Mudança da SOLUÇÃO ou em componente de *software* SAP com a finalidade de identificar as possíveis consequências para os processos e artefatos envolvidos.
 - 3.3.2. No decorrer da análise de impacto pode ser necessária a realização de reuniões com usuários e com os analistas dos sistemas afetados com a mudança, visando esclarecimentos sobre a demanda, bem como para informações adicionais sobre os aplicativos envolvidos.
- 3.4. Serviços Técnicos
 - 3.4.1. Gerenciamento da solução
 - 3.4.1.1. O gerenciamento da SOLUÇÃO consiste em acompanhar o comportamento no todo ou em parte de seus componentes de *software* visando garantir a estabilidade, operacionalidade, confiabilidade e integridade.
 - 3.4.1.2. O gerenciamento da solução deve contemplar o monitoramento de eventos da SOLUÇÃO, permitindo a detecção e a correção proativa de falhas ou do mau funcionamento no todo ou em parte dos seus componentes de *software*.
 - 3.4.1.3. A correção proativa de falhas ou do mau funcionamento no todo ou em parte da SOLUÇÃO deve contemplar as atividades de *tunning* e otimização dos recursos e componentes de *software* cujo desempenho possa ser melhorado.
 - 3.4.2. Manutenção e atualização de segurança nos ambientes
 - 3.4.2.1. A manutenção e atualização de segurança nos ambientes envolve os procedimentos de criação de usuários, ambientes de trilhas de projeto, controle das definições e soluções de segurança para continuidade operacional, além do monitoramento da solução SAP e da manutenção das auditorias AIS SAP.
 - 3.4.3. Manutenção da solução de gestão de acesso lógico funcional
 - 3.4.3.1. A manutenção da solução de gestão de acesso lógico funcional visa realizar as seguintes atividades de manutenção da aplicação de gestão de acesso lógico na solução SAP:
 - 3.4.3.1.1. Atualização da matriz de perfil de acesso e aplicar nos ambientes do BNB;
 - 3.4.3.1.2. Manutenção de acesso lógico;
 - 3.4.3.1.3. Manutenção dos perfis de acesso de administração dos ambientes;
 - 3.4.3.1.4. Atualização de perfis funcionais dentre outros relacionados à manutenção da gestão de acessos lógicos.



3.4.4. Outros serviços

- 3.4.4.1. Atualização de componentes da solução SAP nos ambientes do Banco e testes eventuais visando a correção e otimização da SOLUÇÃO.
- 3.4.4.2. Fornecer informação, especializada e/ou acompanhamento para utilização da SOLUÇÃO e componentes sem a realização de nenhum tipo de intervenção no código.
- 3.4.4.3. Participar de reuniões.

4. NÍVEIS DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

- 4.1. A apuração do Nível Mínimo de Serviços (ANMS) ocorrerá mensalmente mediante aplicação de redutores no faturamento mensal do CONTRATADO na ocorrência de fatos geradores, independentemente da abertura de processo administrativo.
 - 4.1.1. O processo de apuração do Nível Mínimo de Serviços constará de etapa em que será assegurada a ampla defesa do CONTRATADO.
- 4.2. Os *tickets* cancelados ou designados para equipes que não sejam as do CONTRATADO não farão parte do conjunto de chamados a serem considerados na apuração do Acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANMS).
- 4.3. O valor base para cálculo dos ANMS será o correspondente ao pagamento mensal dos Serviços de Suporte Técnico.
- 4.4. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade do CONTRATADO, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos.
- 4.5. Os Serviços de Suporte Técnicos classificados como “Resolução de incidentes” devem ser prestados pelo CONTRATADO, de acordo com os seguintes níveis de severidade e impactos no negócio:

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo para o início do atendimento	Prazo para solução de contorno
Crítico	Falha na operação do sistema com impacto imediato em todo o sistema ou em partes, ocasionando indisponibilidade dos processos críticos (os processos críticos serão definidos pelo BANCO durante a Fase de Planejamento do projeto).	Até 1 (uma) hora corrida	Até 4 (quatro) horas corridas
Alto	Falha na operação do sistema com impacto imediato em todo o sistema ou em partes, ocasionando indisponibilidade dos processos ou funcionalidades NÃO críticos, mas que possuem prazo limite de execução, como exemplo, pagamentos, folha de pagamento, dentre outros.	Até 4 (quatro) horas corridas	Até 8 (oito) horas corridas

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo para o início do atendimento	Prazo para solução de contorno
Médio	Falhas em funcionalidades que impactam os usuários, mas com prazos negociáveis.	Até 6 (seis) horas corridas	Até 16 (dezesesseis) horas corridas
Baixo	Falhas em funcionalidades que impactam os usuários, mas com prazos sem criticidade, ou seja, podem aguardar mais de 36 (trinta e seis) horas	Até 24 (vinte e quatro) horas corridas	Até 48 (quarenta e oito) horas corridas

- 4.5.1. A critério exclusivo do BANCO, poderá ser concedido ao CONTRATADO prazos superiores aos níveis de serviços estabelecidos (v. tabela do item 4.5), por iniciativa própria ou quando solicitado e justificado pelo CONTRATADO.
- 4.5.2. O prazo máximo para início do atendimento e prazo máximo para solução do incidente iniciam-se a partir da abertura do chamado.
- 4.5.3. O não atendimento ao prazo máximo para iniciar o atendimento implicará na aplicação de penalidade de 0,10% sobre o faturamento mensal (Suporte Técnico) a cada hora de atraso.
- 4.5.3.1. O valor da penalidade incorrida está limitada a 3% do valor do faturamento mensal.
- 4.5.4. O não atendimento ao prazo máximo para concluir o atendimento implicará na aplicação de penalidade de 0,50% sobre o faturamento mensal (Suporte Técnico) a cada hora de atraso.
- 4.5.4.1. O valor da penalidade incorrida está limitada a 10% do valor do faturamento mensal.
- 4.6. Para os demais Serviços de Suporte Técnico, o BANCO atribuirá o nível de severidade e o nível de complexidade, liberando-os para atendimento pelos técnicos do CONTRATADO.
- 4.6.1. O nível de severidade determinará o prazo para iniciar o atendimento e o nível de complexidade determinará o prazo de conclusão do atendimento.
- 4.6.2. O nível de severidade deve guardar consonância com a tabela adiante.

Nível de Severidade	Prazo Máximo para iniciar o atendimento (horas úteis)
Alto	8 horas
Médio	16 horas
Baixo	24 horas

- 4.6.3. O nível de complexidade deve guardar consonância com a tabela adiante.

Nível de Complexidade	Esforço máximo em hora-atividade (horas úteis)
-----------------------	--

1	2
2	4
3	8
4	16
5	24
6	32
7	40
8	48
9	56
10	64
11	72
12	80

- 4.6.4. Após o entendimento do objetivo, complexidade e conteúdo do *ticket* de atendimento, e com a devida autorização pelo BNB, o CONTRATADO deverá dar início ao seu atendimento.
- 4.6.5. Os prazos máximos para início do atendimento e prazo máximo para conclusão do atendimento iniciam-se a partir da autorização do *ticket*, pelo BNB.
- 4.6.6. O não atendimento ao prazo máximo para iniciar o atendimento implicará na aplicação de penalidade de 0,10% sobre o faturamento mensal (Suporte Técnico) a cada hora de atraso. O valor da penalidade incorrida está limitada a 3% do valor do faturamento mensal.
- 4.6.7. O não atendimento ao prazo máximo para concluir o atendimento implicará na aplicação de penalidade de 0,50% sobre o faturamento mensal (Suporte Técnico) a cada hora de atraso. O valor da penalidade incorrida está limitada a 10% do valor do faturamento mensal.
- 4.6.8. Caso o CONTRATADO não concorde com as informações estabelecidas para o atendimento, o CONTRATADO poderá expor suas razões e sugerir ajustes.
- 4.6.8.1. O BNB avaliará os motivos expostos pelo CONTRATADO e, em caso de concordância, procederá aos ajustes.
- 4.6.8.2. Caso não sejam aceitas as ponderações do CONTRATADO, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos.
- 4.6.8.3. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte do CONTRATADO com os prazos estabelecidos pelo BNB. A análise das argumentações pode ocorrer concomitante a execução do serviço.
- 4.7. Caso o CONTRATADO não possa dar continuidade ao tratamento de um *ticket* em virtude de pendências reconhecidas pelo BANCO como sendo de sua responsabilidade (BNB), o tempo de conclusão deverá ser suspenso voltando a ser contado a partir da resolução da pendência.
- 4.8. Durante a prestação dos Serviços de Suporte Técnico, os níveis de severidade e complexidade dos chamados podem ser alterados a qualquer tempo, a critério do BANCO, considerando as condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração.
- 4.9. Ficará a critério do BANCO o aceite das soluções adotadas na execução dos Serviços de Suporte Técnico, sejam definitivas ou de contorno.
- 4.10. Indicadores Estatísticos

4.10.1. *Tickets* Iniciados no Prazo (TIP)

- 4.10.1.1. O indicador *Tickets* Iniciados no Prazo (TIP) representa o percentual de atendimentos dos Serviços de Suporte Técnico iniciados dentro do prazo máximo estabelecido para início do atendimento no período de medição, devendo compor a base de apuração todos os *tickets* entregues e aceitos pelo BNB.
- 4.10.1.2. A data do *ticket* a ser considerada como referência para identificar o mês de medição será a data da aceitação, pelo BNB, do atendimento.
- 4.10.1.3. O valor base de pagamento mensal será o valor fixo mensal a ser pago por todos os Serviços do Suporte Técnico no mês da apuração.
- 4.10.1.4. Com periodicidade de medição mensal, o objetivo do indicador *Tickets* Iniciados no Prazo (TIP) é garantir a tempestividade no atendimento, devendo ser calculado utilizando a seguinte fórmula de medição:

$$TIP = \frac{QTIP}{TGT} \times 100$$

Onde:

QTIP = Quantidade de tickets de suporte técnico iniciados no prazo no período de apuração.

TGT = Total geral de tickets de suporte técnicos contabilizados como entregues e aceitos no mês de apuração.

- 4.10.1.5. O indicador *Tickets* Iniciados no Prazo (TIP) deve ter um valor esperado maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento), com as seguintes faixas de redução a serem aplicadas no pagamento mensal do Serviço de Suporte Técnico:

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	95 ≤ TIP	Nenhuma redução
2	90% ≤ TIP < 95%	2%
3	85% ≤ TIP < 90%	5%
4	75% ≤ TIP < 85%	10%
5	TIP < 75	15%

4.10.2. *Tickets* Concluídos no Prazo (TCP)

- 4.10.2.1. O indicador *Tickets* Concluídos no Prazo (TCP) representa o percentual de atendimentos dos Serviços de Suporte Técnicos concluídos dentro do prazo máximo estabelecido para conclusão do atendimento no período de medição, devendo compor a base de apuração todos os *tickets* entregues e aceitos pelo BNB.
- 4.10.2.2. A data do *ticket* a ser considerada como referência para identificar o mês de medição será a de aceitação, pelo BANCO, do atendimento.
- 4.10.2.3. O valor base de pagamento mensal será o valor fixo mensal a ser pago por todos os serviços do suporte técnico no mês da apuração.
- 4.10.2.4. Com periodicidade de medição mensal, o objetivo do indicador *Tickets* Concluídos no Prazo (TCP) é garantir um nível aceitável de atendimento dos Serviços de Suporte Técnicos concluídos no

prazo estabelecido, devendo ser calculado com a seguintes fórmula de medição

$$TCP = \frac{QTCP}{TGT} \times 100$$

Onde:

QTCP = Quantidade de tickets de suporte técnico concluídos no prazo no período de apuração.

TGT = Total geral de tickets de suporte técnicos contabilizados como entregues e aceitos no mês de apuração.

4.10.2.5. O indicador *Tickets Concluídos no Prazo (TCP)* deve ter um valor esperado maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento), com as seguintes faixas de redução a serem aplicadas no pagamento mensal do Serviço de Suporte Técnico:

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	95 ≤ TCP	Nenhuma redução
2	90% ≤ TCP < 95%	2%
3	85% ≤ TCP < 90%	5%
4	80% ≤ TCP < 85%	15%
5	TCP < 80	25%

4.10.3. Assertividade dos *Tickets (AT)*

4.10.3.1. O indicador Assertividade dos *Tickets (AT)* mede o percentual de *tickets* entregues pelo CONTRATADO no período de apuração, aceitos e sem nenhuma devolução pelo BANCO, devendo compor a base de apuração todos os *tickets* entregues e aceitos pelo BNB.

4.10.3.2. A data do *ticket* a ser considerada como referência para identificar o mês de medição será a data da aceitação, pelo BANCO, do atendimento.

4.10.3.3. O valor base de pagamento mensal será o valor fixo mensal a ser pago por todos os Serviços do Suporte Técnico no mês da apuração.

4.10.3.4. Com o objetivo de garantir um nível aceitável de assertividade nas entregas dos *tickets* de atendimento das solicitações de suporte técnicos, o indicador Assertividade dos *Tickets (AT)* terá periodicidade de mensal de medição, devendo ser calculado com a seguinte fórmula de medição.

$$AT = \frac{QTA}{TGT} \times 100$$

Onde:

QTA = Quantidade de tickets de suporte técnicos entregues e que não tiveram devolução (foram aceitos na primeira entrega).

TGT = Total geral de tickets de suporte técnicos contabilizados como entregues e aceitos no mês de apuração.

4.10.3.5. O indicador Assertividade dos *Tickets* (AT) deve ter um valor esperado maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento), com as seguintes faixas de redução no pagamento mensal dos Serviços de Suporte Técnico:

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	$98 \leq AT$	Nenhuma redução
2	$95\% \leq AT < 98\%$	2%
3	$90\% \leq AT < 95\%$	3%
4	$80\% \leq AT < 90\%$	5%
5	$AT < 80$	10%

5. VOLUMES DE SERVIÇOS TÉCNICOS POR MACROPROCESSO E CENÁRIO

- 5.1. Na tabela adiante são relacionados os macroprocessos, cenários e quantidade de processos com os respectivos volumes mensais, contados em horas-atividade.
- 5.2. O CONTRATADO não fica limitada a atender a quantidade de horas-atividades por cenário fornecido na tabela abaixo. Do mesmo modo, não há limitação em relação ao volume total atendido.

Macroprocesso	Cenário	Qtde. Processo	Volume Mensal (Hora-atividade)
Contabilidade	CNTB.CGE.010 - Planos de Contas	1	
	CNTB.CGE.020 - Escrituração e Conciliação Contábil	12	
	CNTB.CGE.030 - Informações e Demonstrações Financeiras	23	
Total:		36	
Controladoria	COTD.COR.010 - CONTROLE ORÇAMENTÁRIO	5	
	COTD.CTG.010 - GERENCIAMENTO DE DESPESAS	4	
	COTD.CTG.020 - CONTABILIDADE GERENCIAL	6	
	COTD.POR.010 - PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO	9	
Total:		24	
Gestão de Segurança	SCOR.SIN.010 - Gerir Segregação de Funções	5	
	SCOR.SIN.020 - Revisar acessos e garantir conformidade	3	
	SCOR.SIN.030 - Administrar e	1	

	Controlar Identidades		
Total:		9	
Logística	GLSP.ABM.010 - Aquisição de Bens, Serviços e Materiais	7	
	GLSP.AFX.010 - Gestão de Ativo Fixo	3	
	GLSP.CPG.010 - Contas a Pagar	8	
	GLSP.CTT.010 - Gestão de Contratos	3	
	GLSP.ENT.010 - Entidades Externas	5	
	GLSP.EST.010 - Administração de Estoque	3	
	GLSP.MAN.010 - Administração da Manutenção	3	
Total:		32	
HCM	RHMN.BEN.010 – Benefícios	11	
	RHMN.CDR.010 – Controle Disciplinar e Recursos Administrativos	1	
	RHMN.CON.010 – Concurso Público	3	
	RHMN.FPG.010 – Folha de Pagamento	9	
	RHMN.MSG.010 – Medicina e Segurança do Trabalho	12	
	RHMN.PCP.010 – Planejamento de Custo de Pessoal	2	
	RHMN.PEL.010 – Gestão de Tempos	7	
	RHMN.REM.010 – Remuneração	3	
	RHMN.SMP.010 – Suprimento e Movimentação de Pessoal	20	
	RHMN.VIA.010 – Viagem Corporativa	4	
Total:		72	
Planejamento	PEMP.PRO.040 - Gestão de	7	

Empresarial	Projetos		
	PEMP.PRO.050 - Execução & Controle de Projetos	3	
	PEMP.PRO.060 - Encerramento de Projetos	3	
	PEMP.PRO.010 Gestão de Portfólio de Projetos	4	
	PEMP.PEO.010 Planejamento Estratégico	5	
	PEMP.PRA.020 Programa de Ação	5	
Total:		27	
Total geral		200	

- 5.2.1. O volume mínimo estimado corresponde a XXXX horas atividades por ano (média mensal de todos os cenários multiplicado por 12).
- 5.2.2. Foi acrescida ao valor mínimo estimado uma margem para inclusão de novos cenários de XXXX horas atividades.
- 5.2.3. O volume máximo estimado será de xxxx horas atividades por ano (volume mínimo mais margem).

6. ALTERAR VOLUMES DE SERVIÇOS TÉCNICOS POR PROCESSOS E MÓDULOS

- 6.1. A volumetria poderá ser atualizada a cada ciclo de um ano de utilização do contrato (atualização periódica).
- 6.1.1. O procedimento de atualização deve atualizar a volumetria de todos os processos em operação (implantados) utilizando como critério para apurar a volumetria os últimos 12 (doze) meses de utilização contratual.
- 6.1.2. Em situações que não se tenha 12 (doze) meses de utilização, serão contabilizados apenas os meses em operação.
- 6.1.3. O período de operação assistida não será considerado na contabilização da volumetria.
- 6.1.4. A atualização da volumetria será refletida nos faturamentos subsequentes.
- 6.2. Além da atualização periódica, a volumetria poderá ser alterada mediante a inclusão ou exclusão de cenário, não cabendo ao CONTRATADO a rejeição da inclusão ou exclusão.
- 6.3. Quando um cenário for incluído, a alteração da volumetria deve obedecer às seguintes regras:
- 6.3.1. O BANCO deverá comunicar formalmente ao CONTRATADO sobre a inclusão de um cenário e seus respectivos processos, além de indicar a criticidade do processo.
- 6.3.2. O CONTRATADO terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de solicitação de inclusão, para prover a equipe e iniciar o atendimento ao suporte operacional do sistema incluído.
- 6.3.3. O CONTRATADO deverá iniciar o atendimento imediatamente após a solicitação de inclusão.



- 6.3.4. O volume em horas-atividade será atualizado após 4 (quatro) meses de atendimento aos serviços, devendo o CONTRATADO atender às solicitações de serviços sem reflexo, de imediato, na sua volumetria.
- 6.3.5. O início do atendimento já caracteriza o início da apuração dos SLAs.
- 6.3.6. Após 4 (quatro) meses de atendimento aos serviços de suporte técnico, o BANCO deverá fornecer o volume em horas-atividade de acordo com a prestação dos serviços.
 - 6.3.6.1. O volume a ser considerado tomará como base a média do volume atendido em horas-atividade.
 - 6.3.6.2. Na revisão, serão excluindo os *tickets* de atendimentos classificados como manutenções corretivas e resolução de incidentes.
 - 6.3.6.3. Será calculada e ressarcida a diferença retroativa referente aos serviços prestados.
- 6.4. Nos casos de exclusão de cenário, a alteração da volumetria deve obedecer às seguintes regras:
 - 6.4.1. O BANCO deve comunicar formalmente ao CONTRATADO o motivo da exclusão do cenário, informando a nova volumetria em horas-atividade refletindo a exclusão do processo.
 - 6.4.2. Um processo poderá ser excluído pelos seguintes motivos:
 - 6.4.2.1. Em razão da baixa qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATADO, caracterizada pela recorrência do descumprimento do Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
 - 6.4.2.2. Em consequência da inativação do cenário.
 - 6.4.2.3. Em decorrência de mudança de estratégia do BANCO.
 - 6.4.3. O volume em horas-atividade será retirado do volume total do suporte técnico após 30 (trinta) dias, a contar da solicitação de exclusão.