



## ANEXO XI

### SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

Este documento descreve como deverão ser prestados os serviços de suporte técnico e atualização da solução, compreendendo suporte técnico padrão, disponibilização de novas versões que viabilizem o atendimento de demandas legais e atualizações de versão corretivas da solução de gestão de riscos de mercado e de liquidez, geração da parcela RWACPAD e gestão do capital, doravante chamada SOLUÇÃO, pelo CONTRATADO ao Banco do Nordeste do Brasil, doravante denominado BANCO, durante a vigência do Contrato.

1. O CONTRATADO prestará os serviços de SUPORTE TÉCNICO E DE ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO pelo prazo de até 48 (quarenta e oito) meses a contar da emissão do Termo de Aceitação Definitivo da implantação dos processos em ambiente de produção. Este prazo será determinado levando em consideração o prazo total do Contrato – 48 meses – menos o tempo para implantação da solução.
2. Os Serviços de Suporte Técnico e Atualização da SOLUÇÃO compreenderão:
  - 2.1. Suporte Técnico
    - 2.1.1. Recepção e Resolução de Chamados de Suporte.
  - 2.2. Atualização da SOLUÇÃO
    - 2.2.1. Disponibilização de novas versões da SOLUÇÃO;
    - 2.2.2. Disponibilização de novas versões da SOLUÇÃO que viabilizem o atendimento de demandas legais;
    - 2.2.3. Implantação das versões corretivas da SOLUÇÃO em todos os ambientes.
3. Os Serviços de Suporte Técnico e Atualização do hardware ou software básicos (ambiente virtualizado, sistema operacional, banco de dados) da SOLUÇÃO fornecidos pelo CONTRATADO compreenderão:
  - 3.1. Suporte Técnico
    - 3.1.1. Detecção, Recepção e Resolução de Chamados de Suporte.
  - 3.2. Atualização da SOLUÇÃO
    - 3.2.1. Disponibilização de atualizações de firmware, drivers e atualizações de versões da SOLUÇÃO;
    - 3.2.2. Implantação de atualizações de firmware, drivers e atualizações de versões da SOLUÇÃO.
  - 3.3. Aumento de hardware, caso seja necessário, durante o período de suporte técnico.
4. O CONTRATADO tomará todas as providências cabíveis, observando as condições de prestação de serviços de manutenção e suporte técnico, visando sanar problemas de operacionalização decorrentes de erros detectados nos componentes de hardware e software da SOLUÇÃO. Quando ocorrer um problema que seja causado por defeito ou mau funcionamento em quaisquer dos



componentes de hardware e software da SOLUÇÃO, todos os custos para a solução do problema serão de responsabilidade do CONTRATADO.

## 5. Sobre SUPORTE TÉCNICO REMOTO

- 5.1. O serviço de suporte técnico remoto deverá ser provido 10 horas por dia, 5 dias úteis por semana e deverá fornecer um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade de qualquer um dos produtos oferecidos pelo CONTRATADO.
  - 5.2. O número de chamados para os serviços de atendimento remoto do CONTRATADO deverá ser ilimitado, sem restrições de horas de atendimento.
  - 5.3. Para realizar o serviço de suporte técnico remoto, O CONTRATADO deverá disponibilizar, sem custo adicional para o BANCO, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: site na Internet, telefone e e-mail, sendo todas as notificações de incidentes em língua portuguesa.
  - 5.4. O CONTRATADO se obriga a manter, em ambiente computacional próprio, sistema informatizado para registro dos chamados de manutenção e suporte técnico, permitindo a abertura e o acompanhamento dos chamados pelo BANCO, via Internet.
    - 5.4.1. Os registros deverão conter, pelo menos, as informações de número (protocolo), data e hora do chamado, descrição do problema, situação do chamado, histórico de atendimento e ocorrências relacionadas, devendo ser submetidos ao BANCO antecipadamente os critérios e padrões de nomenclatura para aprovação.
    - 5.4.2. No caso de indisponibilidade temporária do sistema na Internet, qualquer um dos outros canais poderá ser utilizado para registrar a abertura do chamado, devendo o CONTRATADO, tão logo possível, providenciar a atualização das informações em seu sistema, tornando-as disponíveis para acompanhamento pelo site na Internet.
  - 5.5. As solicitações de chamados de manutenção e suporte técnico serão encaminhadas pelos usuários para a Central de Orientação ao Cliente Interno do BANCO, unidade organizacional responsável pelo atendimento aos usuários internos do BANCO, que analisará as solicitações e procederá, se for o caso, à abertura dos chamados ao CONTRATADO, registrando também, em sistema informatizado próprio, os dados referentes aos chamados abertos.
  - 5.6. O CONTRATADO deverá fornecer uma ferramenta que possa ser acessada pela equipe do BANCO via Internet, contendo as informações relativas aos chamados efetuados e atendidos, pendentes ou não de resolução, incluindo, no mínimo, acesso a todos os relatórios técnicos gerados. Esta ferramenta deverá possibilitar a realização de consultas pelo BANCO, a qualquer momento, do status, do histórico e do andamento do atendimento às solicitações.
  - 5.7. O número de chamados para os serviços de atendimento remoto e/ou presencial do CONTRATADO deverá ser ilimitado, sem restrições de horas de atendimento.
  - 5.8. O Banco poderá solicitar técnicos presenciais para a solução dos problemas.
6. Quando fornecer hardware ou software básicos (ambiente virtualizado, sistema operacional, banco de dados) da SOLUÇÃO diferentes ao especificado no Anexo – Ambiente Computacional do Banco do Nordeste, o CONTRATADO deverá fornecer serviço de monitoramento, implantação e suporte técnico presencial.



6.1. O Banco poderá solicitar técnicos presenciais para atualização de hardware e software básicos (ambiente virtualizado, sistema operacional, banco de dados) da SOLUÇÃO.

## 7. Sobre a ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

7.1. O CONTRATADO suprirá o BANCO com a versão mais recente dos componentes da SOLUÇÃO, compatíveis com o sistema operacional para o qual foi licenciado, atendendo a todos os requisitos definidos no Edital e seus anexos e executando todas as funções descritas na documentação técnica que acompanha a SOLUÇÃO.

7.2. O CONTRATADO suprirá o BANCO com toda a orientação técnica necessária à instalação e operacionalização de novas versões de componentes de software da SOLUÇÃO.

7.3. O CONTRATADO fornecerá ao BANCO manuais e boletins técnicos atualizados, em língua portuguesa ou língua inglesa, que assegurem a continuidade de utilização da SOLUÇÃO.

7.4. As versões mais recentes, os manuais e boletins podem ser supridos através de envio de mídias ou disponibilização de arquivos para download no site do CONTRATADO.

7.5. O CONTRATADO deverá suprir o Banco com novas versões da SOLUÇÃO em tempo hábil para o atendimento de exigências legais e para a não incidência de quaisquer danos ou perdas.

8. Ocorrendo problema na operação da SOLUÇÃO, em decorrência de mau funcionamento, o nível de severidade de um chamado ao serviço de suporte técnico determinará o prazo máximo que o CONTRATADO terá para apresentar uma solução para o problema a contar do chamado, conforme descrito a seguir:

<b>Nível de Severidade</b>	<b>Impacto no Negócio</b>	<b>Prazo máximo para iniciar o atendimento</b>	<b>Prazo máximo para solução de contorno</b>	<b>Prazo máximo para solução da causa do problema</b>
Crítico	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar integralmente a SOLUÇÃO, por falha em sua(s) funcionalidade(s), com impacto nos negócios do BANCO o que torna a operação da SOLUÇÃO indisponível, com consequente interrupção dos processos onde um processo crítico é paralisado totalmente em sua operação (os processos críticos serão definidos pelo BANCO durante a Fase de Planejamento do projeto).	2 horas	1 dia útil	5 dias úteis



Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para iniciar o atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução da causa do problema
Alto	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar a SOLUÇÃO no todo ou em parte, por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa uma grave perda do potencial operacional da SOLUÇÃO.	4 horas	2 dias úteis	10 dias úteis
Médio	Há falha(s) em funcionalidade(s) da SOLUÇÃO, porém ainda não afeta(m) os usuários finais e não traz(em) impactos aos negócios do BANCO.	2 dias úteis	8 dias úteis	20 dias úteis
Baixo	O chamado não se refere à perda de funcionalidades da SOLUÇÃO, não impactando, portanto, sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos ao funcionamento ou funcionalidade da SOLUÇÃO ou orientação técnica.	4 dias úteis	8 dias úteis	30 dias úteis

- 8.1. A solução somente será considerada restabelecida quando estiverem integralmente operacionais todas as funcionalidades implantadas em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico.
- 8.2. Ficará a critério do BANCO o aceite das soluções implantadas.
- 8.3. O não cumprimento dos prazos estipulados acima implica as penalidades especificadas no Contrato.
9. Quando o CONTRATADO fornecer a solução de *hardware* ou *software* básicos (ambiente virtualizado, sistema operacional, banco de dados) da SOLUÇÃO, devem ser observados os seguintes procedimentos:
  - 9.1. A implantação em homologação e produção de novas versões da SOLUÇÃO deverá ocorrer no prazo de um dia útil;
  - 9.2. A atualização de *hardware* ou *software* básicos da SOLUÇÃO deverá ocorrer observando-se cronograma acordado com o Banco, em cada caso.
10. Objetivando comprovar os níveis de serviços prestados, o CONTRATADO deverá fornecer relatórios mensais e anuais contendo a quantidade de chamados atendidos, por grau de severidade, a quantidade de chamados resolvidos dentro do prazo, a quantidade de chamados resolvidos fora do prazo e a quantidade de chamados não resolvidos.



11. As soluções adotadas pela Equipe de Suporte Técnico deverão ser documentadas, com o objetivo de gerar bases de conhecimento que agilizem a resolução de chamados similares no futuro. Estas informações deverão ser armazenadas em base de dados de conhecimento (Knowledge Base), acessível via Internet pelo BANCO.
  - 11.1. A base de dados de conhecimento deverá ser de propriedade do BANCO, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte do CONTRATADO.
12. Ao término da vigência do Contrato, o CONTRATADO deverá entregar ao BANCO esta base de dados completa, devidamente atualizada, em formato a ser definido entre as partes.