

## ANEXO 15 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE REDUNDÂNCIA DA PLATAFORMA

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a execução dos serviços de redundância da Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel.
2. Os serviços de redundância da Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel serão iniciados a partir da emissão pelo Banco do termo de aceitação definitiva da Fase 1 de implantação.
3. O anexo está organizado da seguinte forma:
  - 3.1 Descrição dos Serviços;
  - 3.2 Nível dos Serviços;
  - 3.3 Aplicação de Penalidades por Descumprimento do Nível dos Serviços;
  - 3.4 Critérios para os Cálculos das Penalidades;
  - 3.5 Cálculo das Penalidades.

### SERVIÇOS DE REDUNDÂNCIA DA PLATAFORMA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4. A contratada deverá garantir alta disponibilidade e redundância do tipo ativa – ativa da plataforma em ambos os data centers. A disponibilidade mensal esperada será de 99,99%. Esta disponibilidade pressupõe todos os serviços em redundância ativa-ativa nos dois data centers durante 99,99% do tempo.
5. No caso de indisponibilidade de um dos datacenters, o outro deverá manter a plataforma em perfeito funcionamento, devendo ser mantida a disponibilidade mensal esperada nos dois data centers de 99,99%.
  - 5.1 Não serão computados, nos tempos de indisponibilidade e interrupção, o tempo de virada dos links E1, ação esta que será de responsabilidade das operadoras de comunicação.
6. Deverá haver balanceamento de cargas entre os data centers primário e secundário. Para tanto os equipamentos deverão ser iguais em ambos, devendo ser mantida uma replicação de 100% entre as bases de dados utilizadas pela plataforma nos dois data centers.

### SERVIÇOS DE REDUNDÂNCIA DA PLATAFORMA NÍVEL DOS SERVIÇOS

7. Para cada período de faturamento, referente à ordem mensal de serviços, a plataforma deverá oferecer redundância ativa-ativa durante 99,99 % do tempo.
8. Para efeito de cálculos, será admitido um tempo máximo acumulado de indisponibilidade da redundância ativa-ativa de até 5 (cinco) minutos corridos durante o período de faturamento.

SERVIÇOS DE REDUNDÂNCIA DA PLATAFORMA  
APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

9. Constatado o descumprimento do nível dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
  - 9.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento do nível dos serviços;
  - 9.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento.
10. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento do nível dos serviços, a contratada deverá:
  - 10.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
  - 10.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
  - 10.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
11. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.
12. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
13. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
14. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação das penalidades.
  - 14.1 Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.

SERVIÇOS DE REDUNDÂNCIA DA PLATAFORMA  
CRITÉRIOS PARA OS CÁLCULOS DAS PENALIDADES

19. A natureza das penalidades a serem aplicadas à contratada em caso de descumprimento do nível dos serviços de redundância da plataforma será: glosa no faturamento.
20. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
  - 20.1 Os serviços de redundância da plataforma terão um Fator de Penalização = 10 (dez).
21. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:

- 21.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
- 21.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
- 21.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
- 21.4 Valor Dia-Corrido do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 30
- 21.5 Valor Hora-Corrida do Contrato = Valor Dia-Corrido do Contrato / 24
- 21.6 Valor Minuto-Corrido do Contrato = Valor Hora-Corrida do Contrato / 60

#### SERVIÇOS DE REDUNDÂNCIA DA PLATAFORMA CÁLCULO DAS PENALIDADES

- 22. Momento inicial para o cálculo de 01 (hum) período de indisponibilidade: dia, hora e minuto do Registro, pelo Banco, da indisponibilidade do serviço no CA Unicenter Service Desk.
- 23. Momento final para o cálculo de 01 (hum) período de indisponibilidade: dia, hora e minuto do Registro, pela Contratada, do retorno da disponibilidade do serviço no CA Unicenter Service Desk.
- 24. O Banco poderá contestar o registro do retorno da disponibilidade do serviço.
  - 24.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
- 25. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará o somatório dos tempos das indisponibilidades do serviço ocorridas no período.
- 26. Caso o somatório dos tempos das indisponibilidades ocorridas no período exceda 05 (cinco) minutos corridos, será aplicada uma penalidade de 01 (hum) Minuto-Corrido do Contrato por cada minuto corrido excedido, multiplicada pelo fator de penalização.
  - 26.1 A fração de 01 (um) minuto corrido será considerada como um minuto corrido completo.
- 27. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicada será dado pela seguinte fórmula – onde “X” significa “multiplicado por”:  
$$\text{Valor da penalidade} = (\text{Fator de Penalização}) \times (\text{Valor Minuto-Corrido do Contrato}) \times (\text{Quantidade de minutos corridos excedidos})$$
- 28. A aplicação das penalidades referentes a este serviço não terá relação com a aplicação de penalidades referentes a outros serviços.
- 29. As penalidades serão aplicadas até o 5o. dia útil do mês seguinte ao mês em que se verificou o descumprimento do nível dos serviços.
- 30. As penalidades referentes aos serviços de redundância da plataforma estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Corridos do Contrato.