

## ANEXO 21 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a execução dos serviços de disponibilização da Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel.
2. Os serviços de disponibilização 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 Lista dos Serviços;
    - 3.2.1 Serviços de Plataforma;
    - 3.2.2 Serviços Ativos;
    - 3.2.3 Serviços Multimeios;
    - 3.2.4 Serviços Receptivos – Voz;
  - 3.3 Nível dos Serviços;
  - 3.4 Aplicação de Penalidades por Descumprimento do Nível dos Serviços;
  - 3.5 Critérios para os Cálculos das Penalidades;
  - 3.7 Cálculo das Penalidades.

### SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4. A contratada deverá garantir a disponibilidade da plataforma para todos os clientes e usuários autorizados, para uso de todos os serviços implantados.
5. Sempre que um serviço implantado e autorizado não operar, ou operar de forma a inviabilizar a realização de atendimentos e negócios, haverá indisponibilidade da plataforma.
  - 5.1 Estão incluídos no conceito de serviços da plataforma, todos os serviços acionados por clientes, agentes humanos, agentes não-humanos, componentes de hardware e de software da plataforma;
  - 5.2 A impossibilidade de categorizar e registrar um atendimento, bem como de acessar informações relativas aos atendimentos caracterizam indisponibilidade da plataforma.
6. Segue lista exemplificativa (mas não exaustiva) dos serviços da plataforma cuja disponibilidade deverá ser garantida pela contratada.

### SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA LISTA DOS SERVIÇOS SERVIÇOS DE PLATAFORMA

7. São serviços de Plataforma:

- 7.1 Serviços de acesso dos agentes à plataforma;
- 7.2 Serviços de acesso e comunicação entre os clientes e a plataforma;
- 7.3 Serviços de comunicação interna entre os agentes por meio da plataforma;
- 7.4 Serviço de disponibilidade plena de todos os equipamentos, materiais e acessórios componentes da plataforma;
- 7.5 Serviço de disponibilidade plena de todos os softwares componentes da plataforma;
- 7.6 Serviço de disponibilidade plena das licenças de usuários, que devem permanecer atualizadas e em quantidades suficientes para uso dos usuários conforme solicitado pelo Banco para o período de faturamento.

#### SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

##### LISTA DOS SERVIÇOS

##### SERVIÇOS ATIVOS

- 8. São serviços Ativos:
  - 8.1 Serviços de execução de campanhas;
  - 8.2 Serviços de emissão de boletos.

#### SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

##### LISTA DOS SERVIÇOS

##### SERVIÇOS MULTIMEIOS

- 9. São serviços Multimeios:
  - 9.1 Serviços de recebimento de demandas em 1º. nível;
  - 9.2 Serviços de distribuição de demandas em 1º. nível;
  - 9.3 Serviços de resposta a demandas em 1º. nível;
  - 9.4 Serviços de fechamento de demandas em 1º. nível;
  - 9.5 Serviços de cadastramento de demandas em 2º e 3º. níveis;
  - 9.6 Serviços de distribuição de demandas em 2º e 3º. níveis;
  - 9.7 Serviços de resposta a demandas em 2º e 3º. níveis;
  - 9.8 Serviços de tramitação de demandas entre níveis de atendimento;
  - 9.9 Serviços de fechamento de demandas em 2º e 3º. níveis.

#### SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

##### LISTA DOS SERVIÇOS

##### SERVIÇOS RECEPTIVOS - VOZ

- 10. Serviços Receptivos - Voz
  - 10.1 Serviços de recebimento de demandas em 1º. nível;
  - 10.2 Serviços de distribuição de demandas em 1º. nível;
  - 10.3 Serviços de resposta a demandas em 1º. nível;
  - 10.4 Serviços de fechamento de demandas em 1º. nível;
  - 10.5 Serviços de distribuição de demandas em 2º e 3º. níveis;
  - 10.6 Serviços de resposta a demandas em 2º e 3º. níveis;

- 10.7 Serviços de tramitação de demandas entre níveis de atendimento;
- 10.8 Serviços de fechamento de demandas em 2º e 3º. níveis.

#### SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA NÍVEL DOS SERVIÇOS

- 11. Para cada período de faturamento, referente à ordem mensal de serviços, a plataforma deverá oferecer uma disponibilidade geral de 99,99 %.
- 12. Para efeito de cálculos, será admitido um tempo máximo acumulado de períodos de indisponibilidade, no período de faturamento, de até 5 (cinco) minutos corridos.

#### SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

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

#### SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO 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 disponibilização 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 disponibilização 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 DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA CÁLCULO DAS PENALIDADES

22. Momento inicial para o cálculo de 01 (um) 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 (um) 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 dos serviços 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 (um) 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”:

Valor da penalidade = (Fator de Penalização) X (Valor Minuto-Corrido do Contrato) X (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 disponibilização da plataforma estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Corridos do Contrato.