

## ANEXO 22 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE DESEMPENHO DA PLATAFORMA

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever os níveis mínimos de desempenho exigidos da Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel.
2. Os serviços de desempenho 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 com Respectivos Níveis dos Serviços (Níveis Mínimos de Desempenho);
  - 3.3 Aplicação de Penalidades por Descumprimento dos Níveis dos Serviços;
  - 3.4 Critérios para os Cálculos das Penalidades;
  - 3.5 Cálculo das Penalidades.

### SERVIÇOS DE DESEMPENHO DA PLATAFORMA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4. A contratada deverá garantir um nível mínimo de desempenho da plataforma na realização de determinados serviços.
5. Sempre que um dos serviços abaixo listados operar fora do respectivo nível mínimo de desempenho, estará caracterizado o baixo desempenho da plataforma.
6. Nos casos de outros serviços críticos para o Banco, não listados abaixo, ou de novos serviços críticos, será estabelecido um nível mínimo de desempenho para o serviço, por solicitação do Banco.
  - 6.1 O estabelecimento será de comum acordo entre o Banco e a contratada e será formalizado mediante declaração conjunta.
7. Segue lista dos serviços com respectivos níveis mínimos de desempenho.

### SERVIÇOS DE DESEMPENHO DA PLATAFORMA LISTA DOS SERVIÇOS COM RESPECTIVOS NÍVEIS DOS SERVIÇOS (NÍVEIS MÍNIMOS DE DESEMPENHO)

8. Canais inbound
  - 8.1 Os atendimentos das chamadas entrantes pelas URAs devem ocorrer em até 03 (três) segundos;
  - 8.2 As respostas das URAs às interações dos clientes devem ocorrer em até 02 (dois) segundos;
  - 8.3 As transferências das chamadas das URAs para os agentes devem ocorrer em até 01 (um) segundo;

- 8.4 As transferências das chamadas de uma URA para outra URA, árvore ou sequência de URA devem ocorrer em até 01 (hum) segundo.
9. Canais Outbound
  - 9.1 As transferências das chamadas do discador para as URAs devem ocorrer em até 01 (hum) segundo;
  - 9.2 As respostas das URAs às interações dos clientes devem ocorrer em até 02 (dois) segundos;
  - 9.3 As transferências das chamadas das URAs para os agentes devem ocorrer em até 01 (hum) segundo;
  - 9.4 As transferências das chamadas do discador para os agentes devem ocorrer em até 01 (hum) segundo;
  - 9.5 As transferências das chamadas de uma URA para outra URA, árvore ou sequência de URA devem ocorrer em até 01 (hum) segundo.
10. Canais de e-mail e sítios externos
  - 10.1 A captura e direcionamento automáticos de demandas entrantes para uma fila de atendimento devem, em conjunto, ocorrer em até 05 (cinco) segundos.
11. Canais de atendimento por chat (redes sociais, web chat, mobile chat e mensageiros instantâneos)
  - 11.1 As respostas desses canais a uma interação do cliente devem ocorrer em até 02 (dois) segundos.
12. Categorizações de atendimentos e de demandas
  - 12.1 As consultas às bases de conhecimento e às bases de categorização devem exibir os resultados em até 02 (dois) segundos.
13. Retenção de atendimentos não humanos iniciados e finalizados nas URAs e Chats receptivos
  - 13.1 O nível do serviço, a partir da implantação da Fase 3, será a retenção de 30% do total dos atendimentos receptivos iniciados nas URAs e Chats receptivos;
  - 13.2 O nível do serviço, a partir da data em que se completar 01 (hum) ano da implantação da Fase 3, será a retenção de 40% do total dos atendimentos receptivos iniciados nas URAs e Chats receptivos;
  - 13.3 O nível do serviço, a partir da data em que se completarem 02 (dois) anos da implantação da Fase 3, será a retenção de 50% do total dos atendimentos receptivos iniciados nas URAs e Chats receptivos;
  - 13.4 A data de implantação da Fase 3 será a data do termo de aceitação definitiva da Fase 3, emitido pelo Banco.

SERVIÇOS DE DESEMPENHO DA PLATAFORMA  
APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DOS SERVIÇOS

13. Constatado o descumprimento dos níveis dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
  - 13.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento dos níveis 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 dos níveis 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.
  - 17.1 Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.
18. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação das penalidades.

SERVIÇOS DE DESEMPENHO DA PLATAFORMA  
CRITÉRIOS PARA O CÁLCULO DAS PENALIDADES

19. A natureza das penalidades a serem aplicadas à contratada em caso de descumprimento dos níveis dos serviços de desempenho 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 desempenho da plataforma terão um Fator de Penalização = 02 (dois).
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
22. Para efeito de cálculos, será admitido um tempo máximo acumulado de baixos desempenhos, ocorridos no período de faturamento, de até 24 (vinte e quatro) horas corridas.

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

23. Momento inicial para o cálculo de 01 (um) período de baixo desempenho: dia e hora do Registro, pelo Banco, do baixo desempenho do serviço no CA Unicenter Service Desk.
24. Momento final para o cálculo de 01 (um) período de baixo desempenho: dia e hora do Registro, pela Contratada, do retorno ao desempenho normal do serviço no CA Unicenter Service Desk.
25. O Banco poderá contestar o registro do retorno ao desempenho normal do serviço.
- 25.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
26. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará o somatório dos tempos de baixos desempenhos dos serviços, ocorridos no período de faturamento.
27. Caso o somatório dos tempos de baixos desempenhos ocorridos no período de faturamento exceda 24 (vinte e quatro) horas corridas, será aplicada uma penalidade de 01 (uma) Hora-Corrida do Contrato por cada hora corrida excedida, multiplicada pelo fator de penalização.
- 19.1 A fração de 01 (uma) hora corrida será considerada como uma hora corrida completa.
28. 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 Hora-Corrida do Contrato) X (Quantidade de horas corridas de baixo desempenho excedidas)
29. A aplicação das penalidades referentes a este serviço não terá relação com a aplicação de penalidades referentes a outros serviços.
30. As penalidades serão aplicadas até o 5o. dia útil do mês seguinte ao mês em que se verificou o descumprimento dos níveis dos serviços.

31. As penalidades referentes aos serviços de desempenho da plataforma estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Corridos do Contrato.