

## ANEXO 26 – SERVIÇOS SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE DESATIVAÇÃO DA PLATAFORMA

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a execução dos serviços de desativação da Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel.
6. O anexo está organizado da seguinte forma:
  - 6.1 Descrição dos Serviços;
  - 6.2 Lista dos Serviços;
  - 6.3 Nível dos Serviços;
  - 6.4 Aplicação de Penalidades por Descumprimento do Nível dos Serviços;
  - 6.5 Critérios Para os Cálculos das Penalidades;
  - 6.6 Cálculo das Penalidades.

### SERVIÇOS DE DESATIVAÇÃO DA PLATAFORMA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

7. O Banco solicitará, em ordem de serviços final, a ser emitida durante a vigência do contrato, a desativação da plataforma.
  - 7.1 O Banco estabelecerá uma data inicial e uma data final para a desativação da plataforma;
  - 7.2 O prazo total para a desativação da plataforma não será inferior a 30 (trinta) dias corridos, nem superior a 120 (cento e vinte) dias corridos;
  - 7.3 O início da desativação da plataforma poderá ocorrer a partir de 30 (trinta) dias corridos antes do encerramento do contrato;
  - 7.4 O final da desativação da plataforma poderá ocorrer em até 90 (noventa) dias após o encerramento do contrato.
8. São condições para o início da desativação da plataforma:
  - 8.1 Confirmação formal, pelo Banco, da acessibilidade, integridade e completeza dos backups da plataforma gravados no “storage” do Banco, mediante acesso a ser feito pelo Banco usando os equipamentos, padrões, metodologias, e ferramentas indicados pelo Banco, sem custos adicionais para o Banco;
  - 8.2 Aprovação formal, pelo Banco, de toda a documentação produzida durante a vigência do contrato referente aos backups e aos demais serviços prestados, a exemplo de serviços de instalações, configurações, customizações, desenvolvimentos e integrações.
9. São condições para a finalização da desativação da plataforma:
  - 9.1 Desinstalação de todos os softwares próprios ou de terceiros instalados em equipamentos do Banco para a prestação dos serviços;
  - 9.2 Expurgo de todos os dados armazenados nos servidores da contratada que tiverem sido gravados para a prestação dos serviços;

- 9.3 Expurgo, em todas as mídias a que a contratada tenha acesso, definitivamente, de todos os dados e informações do Banco do Nordeste e de respectivos parceiros, clientes e colaboradores, que tiverem sido gravados para a prestação dos serviços;
- 9.4 Retirada, das dependências do Banco, de todos os equipamentos trazidos para a prestação dos serviços.
  - 9.4.1 Não haverá a retirada dos headsets fornecidos pela contratada para a prestação dos serviços.

#### SERVIÇOS DE DESATIVAÇÃO DA PLATAFORMA LISTA DOS SERVIÇOS

- 10. Demonstrar a acessibilidade, integridade e completeza dos backups da plataforma gravados no “storage” do Banco, mediante acesso a ser feito pelo Banco usando os equipamentos, padrões, metodologias, e ferramentas indicados pelo Banco.
- 11. Demonstrar a integridade e completeza da documentação produzida durante a vigência do contrato referente aos backups e aos demais serviços prestados, a exemplo de serviços de instalações, configurações, customizações, desenvolvimentos e integrações.
- 12. Desinstalar todos os softwares próprios ou de terceiros instalados em equipamentos do Banco para a prestação dos serviços;
- 13. Expurgar todos os dados armazenados nos servidores da contratada que tiverem sido gravados para a prestação dos serviços;
- 14. Expurgar, de todas as mídias a que tenha acesso, definitivamente, todos os dados e informações do Banco do Nordeste e de respectivos parceiros, clientes e colaboradores que tiverem sido gravados para a prestação dos serviços;
- 15. Retirar, das dependências do Banco, todos os equipamentos trazidos para a prestação dos serviços, com exceção dos headsets fornecidos.

#### SERVIÇOS DE DESATIVAÇÃO DA PLATAFORMA NÍVEL DOS SERVIÇOS

- 16. O nível para cada um dos serviços de desativação da plataforma será de 30 (trinta) dias corridos.
- 17. Os serviços poderão ser solicitados de forma concomitante.

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

- 18. Constatado o descumprimento do nível dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:

- 18.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento do nível dos serviços;
- 18.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento.
19. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento do nível dos serviços, a contratada deverá:
  - 19.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
  - 19.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
  - 19.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
20. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.
21. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
22. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
  - 22.1 Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.
23. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação das penalidades.

#### SERVIÇOS DE DESATIVAÇÃO DA PLATAFORMA CRITÉRIOS PARA OS CÁLCULOS DAS PENALIDADES

24. A natureza das penalidades a serem aplicadas à contratada em caso de descumprimento do nível dos serviços de desativação da plataforma será: multa.
  - 24.1 A multa poderá ser aplicada após o término do contrato mediante incidência nas garantias contratuais prestadas pela contratada.
25. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
  - 25.1 Os serviços de desativação da plataforma terão um Fator de Penalização = 01 (hum).
26. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:
  - 26.1 Valor Total do Contrato = Último Valor Total do Contrato
  - 26.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Última Quantidade de Anos de Vigência do Contrato
  - 26.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
  - 26.4 Valor Dia-Corrido do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 30

SERVIÇOS DE DESATIVAÇÃO DA PLATAFORMA  
CÁLCULO DAS PENALIDADES

27. Momento inicial para a contagem do prazo de realização do serviço: dia do Registro, pelo Banco, da solicitação do serviço no CA Unicenter Service Desk.
28. Momento final para a contagem do prazo de realização do serviço: dia do Registro, pela Contratada, da conclusão do serviço no CA Unicenter Service Desk.
29. O Banco poderá contestar o registro da conclusão do serviço.
  - 29.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco em até 05 (cinco) dias úteis após o registro da contratada da conclusão do serviço;
30. A cada fechamento do período de faturamento e a cada 30 (trinta) dias corridos contados da data de término do contrato, o Banco fará a apuração do tempo de execução de cada serviço solicitado.
31. Caso o tempo de execução do serviço exceda o nível dos serviços, será aplicada uma penalidade de 01 (hum) Dia-Corrido do Contrato por cada dia corrido excedido, multiplicada pelo fator de penalização;
  - 31.1 A fração de 01 (hum) dia corrido será considerado como dia corrido completo;
32. As penalidades referentes a cada serviço executado fora do prazo serão somadas e deduzidas do faturamento ou das garantias contratuais.
33. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicada será dado pela seguinte fórmula:

Valor da penalidade = somatório do valor das penalidades referentes a cada serviço executado fora do prazo.
34. A aplicação das penalidades referentes a um serviço não terá relação com a aplicação de penalidades referentes a outros serviços.
35. As penalidades referentes a serviços de desativação da plataforma estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Corridos do Contrato.