

## REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

*CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIVENESS, TRATAMENTO E EXTRAÇÃO DE DADOS, AVALIAÇÃO DOCUMENTAL (AUTENTICIDADE E VERACIDADE DOS DADOS), VALIDAÇÃO DOS DADOS DOS ATRIBUTOS DO COMPROVANTE DE ENDEREÇO E RECONHECIMENTO FACIAL (BIOMETRIA), COM BASE EM DOCUMENTOS DIGITALIZADOS FORNECIDOS PELO BANCO DO NORDESTE (BNB).*



### Anexo III - Suporte Técnico

#### 1. OBJETIVO

1.1 O objetivo do presente documento é descrever como deverão ser prestado o serviço de suporte técnico

#### 2. SUPORTE TÉCNICO

2.1 Será avaliada a tempestividade e efetividade de suporte técnico, conforme definido pelo Banco, e poderá ser definido um redutor na fatura quando os prazos não forem atendidos.

2.2 Entende-se que os serviços de suporte técnico como sendo o esclarecimento de dúvidas relacionadas a prestação de serviços e/ou à utilização dos serviços pelos aplicativos do Banco.

2.3 Entende-se como atendimento imediato uma resposta indicando a resolução ou ações a serem executadas com prazo de atendimento respeitando as definições contratuais estabelecidas.

2.4 Deverá indicar um preposto para resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das solicitações, ficando responsável pela comunicação formal com o Banco.

2.5 Deverá disponibilizar relatórios e dashboards de acompanhamento contendo informações referentes a volumetria, disponibilidade e desempenho do serviço, métricas de assertividade na extração dos dados, métricas e resultados do processo de avaliação de autenticidade documental, valores de faturamento e auditoria.

2.6 O serviço de suporte técnico deverá ser provido de 08:00 às 18:00, 5 dias úteis por semana e deverá fornecer um canal de comunicação direto com os responsáveis pelo esclarecimentos e ações, em caso de indisponibilidade de qualquer um dos serviços oferecidos pelo fornecedor.

2.7 O número de chamados para os serviços de atendimento do fornecedor deverá ser ilimitado, sem restrições de horas de atendimento.

2.8 Para realizar o serviço de suporte técnico, o fornecedor 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 brasileira.

2.9 O fornecedor se obriga a manter, em ambiente computacional próprio, sistema informatizado para registro dos chamados de suporte técnico, permitindo a abertura e o acompanhamento dos chamados pelo Banco, via Internet.

## REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

*CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIVENESS, TRATAMENTO E EXTRAÇÃO DE DADOS, AVALIAÇÃO DOCUMENTAL (AUTENTICIDADE E VERACIDADE DOS DADOS), VALIDAÇÃO DOS DADOS DOS ATRIBUTOS DO COMPROVANTE DE ENDEREÇO E RECONHECIMENTO FACIAL (BIOMETRIA), COM BASE EM DOCUMENTOS DIGITALIZADOS FORNECIDOS PELO BANCO DO NORDESTE (BNB).*

2.10 A ferramenta deve estar acessível para 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.

2.11 Os registros deverão conter, pelo menos, as informações de número (protocolo), data e hora (hh:mm:ss) do chamado, descrição do problema, situação do chamado, histórico de atendimento e ocorrências relacionadas, devendo ser submetido ao Banco antecipadamente os critérios e padrões de nomenclatura para aprovação.

2.12 No caso de indisponibilidade temporária do sistema de suporte na Internet, quaisquer um dos outros canais poderá ser utilizado para registrar a abertura do chamado, devendo o fornecedor, tão logo possível, providenciar a atualização das informações em seu sistema, tornando-as disponíveis para acompanhamento pelo site na Internet.

2.13 Ocorrendo problema na disponibilização dos serviços, em decorrência de mau funcionamento, o nível de severidade de um chamado ao serviço de suporte técnico determinará o prazo máximo que o fornecedor terá para apresentar uma solução para o problema a contar do chamado, conforme descrito abaixo:

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para solução de contorno	Máximo para solução da causa do problema
I	A SOLUÇÃO está inoperante (todos os módulos parados) ou não possibilita que o BANCO utilize a SOLUÇÃO com vistas à execução de seus serviços ou ocasione impacto no eSocial	24 (quatro) horas corridas	3 (três) dias corridos
II	A SOLUÇÃO está operando, porém com alguma funcionalidade ou módulo não operante.	12 (doze) horas corridas	2 (dois) dias corridos

2.14 Os serviços somente serão considerados restabelecidos quando estiverem integralmente operacionais todas as funcionalidades impactadas em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico.

2.15 Ficará a critério do Banco o aceite das soluções implantadas.

2.16 O não cumprimento dos prazos estipulados acima implica nas penalidades especificadas no contrato.

2.17 Objetivando comprovar os níveis de serviço prestados, o fornecedor 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.

2.18 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.

2.19 A base de dados de conhecimento deverá ser de propriedade do Banco, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte do fornecedor.

## **REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)**

*CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIVENESS, TRATAMENTO E EXTRAÇÃO DE DADOS, AVALIAÇÃO DOCUMENTAL (AUTENTICIDADE E VERACIDADE DOS DADOS), VALIDAÇÃO DOS DADOS DOS ATRIBUTOS DO COMPROVANTE DE ENDEREÇO E RECONHECIMENTO FACIAL (BIOMETRIA), COM BASE EM DOCUMENTOS DIGITALIZADOS FORNECIDOS PELO BANCO DO NORDESTE (BNB).*

2.20 Ao término da vigência do Contrato, o fornecedor deverá entregar ao Banco esta base de dados completa, devidamente atualizada, em formato a ser definido entre as partes.