

ANEXO VIII – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

1. OBJETIVO

Este anexo disciplina a sistemática de solicitação e execução dos serviços de Sustentação que deve ser executada pela CONTRATADA como parte da implementação do Sistema Integrado de Gestão Empresarial do Banco do Nordeste do Brasil S/A (BNB), aqui chamado de SOLUÇÃO.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. Os Serviços de Sustentação, de natureza continuada, se caracterizam por intervenções tempestivas, de caráter corretivo ou preventivo, visando assegurar a operação normal da SOLUÇÃO em todos os ambientes do BNB.
- 2.2. Os Serviços de Sustentação contemplam as atividades de manutenções corretivas, resolução de incidentes, análise de impacto e serviços técnicos, no contexto do funcionamento da SOLUÇÃO.
- 2.3. Os Serviços de Sustentação serão prestados para todos os cenários, processos e módulos que integram a SOLUÇÃO.
 - 2.3.1. A métrica utilizada será hora-atividade.
 - 2.3.2. O volume em hora-atividade que subsidiará o pagamento que estará associado por cenário em produção, (item 5 deste anexo).
 - 2.3.3. A CONTRATADA não fica limitada a atender a quantidade de horas-atividades por grupo de cenários. Do mesmo modo, não há limitação em relação ao volume total atendido na SOLUÇÃO.
 - 2.3.4. A cada necessidade de prestação de serviços de Sustentação, será aberto “*ticket*” de atendimento contemplando, dentre outras, as informações de classificação (manutenções corretivas, resolução de incidentes, análise de impacto e serviços técnicos), severidade e complexidade.
 - 2.3.5. O início da prestação dos serviços de sustentação de cada grupo de cenário ocorrerá a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva do Ciclo (TADC).
 - 2.3.5.1. Salvo durante o período de Operação Assistida, momento de estabilizar a SOLUÇÃO após implantação.
- 2.4. Os desembolsos relativos aos Serviços de Sustentação serão efetuados com base em valor fixo mensal, podendo ser aplicados redutores de faturamento caso a qualidade mínima dos serviços não atenda aos níveis definidos no item 4 deste anexo.
 - 2.4.1. O valor fixo mensal deve estar em consonância com o volume em hora-atividade dos cenários implantados.
 - 2.4.2. O volume em hora-atividade dos cenários poderá ser alterado em consonância com o item 6 deste anexo.
 - 2.4.3. Salvo durante o período de Operação Assistida, nesse caso o desembolso será efetuado com base em percentuais de cenários implantados e após a emissão do Termo de Aceitação da Fase (TAF) pelo BNB, conforme descrito no item 10 do Termo de Referência em conjunto com o item 7 e demais dispositivos do Anexo II - Especificação dos Serviços de Implementação.
- 2.5. A CONTRATADA deverá prover profissionais em conformidade com os perfis de qualificações descritos no Anexo VI - Perfis e Qualificações dos Profissionais e que

sejam suficientes para cumprir o volume de atendimento sem comprometer o Acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANMS).

- 2.6. Independentemente do local, do horário, ou de chamados eventuais para prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação ou acréscimos no preço pago pelo BNB. Em complemento, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos incorridos na prestação de serviços, devendo os valores correspondentes comporem o montante cotado para a prestação dos Serviços de Sustentação.
- 2.7. Por ocasião da implementação de alterações necessárias na SOLUÇÃO existente no ambiente produtivo, a CONTRATADA deverá observar o fluxo do processo de Gerenciamento de Mudanças existente no BNB.
- 2.8. A CONTRATADA adotará todas as providências cabíveis visando resolução decorrente de falha ou do mau funcionamento detectado no todo ou em parte dos componentes de *software* da SOLUÇÃO.
- 2.9. Quando ocorrer uma falha cuja causa seja proveniente de defeito ou mau funcionamento em quaisquer dos componentes de *software* da SOLUÇÃO, todos os custos para a solução do problema serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.10. A CONTRATADA deverá executar os Serviços de Sustentação, preferencialmente, nas dependências do BNB, podendo, o BNB autorizar a realização de atividades fora das suas dependências.
 - 2.10.1. A CONTRATADA deve manter, sob sua responsabilidade, a disponibilidade de link de comunicação remota com o BNB para propiciar a atendimento de serviços de sustentação de forma remota em aderência ao Anexo XIX - Infraestrutura e Segurança;
 - 2.10.2. As credenciais de acesso remoto ao ambiente do BNB devem ser solicitadas pela CONTRATADA quando da configuração deste serviço;
 - 2.10.3. Por ocasião da necessidade de execução de serviços de Sustentação nas dependências do BNB, os mesmos deverão ser realizados no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV), localizado em Fortaleza-CE, no período de 8h30 às 17h30, em dias úteis.
 - 2.10.4. O Serviço de Sustentação poderá ser realizado pela CONTRATADA em horário distinto do especificado anteriormente, a critério do BNB, diante da necessidade de restabelecimento do funcionamento da SOLUÇÃO em ambiente produtivo. Não serão aceitos custos adicionais para este atendimento.
- 2.11. A CONTRATADA deverá utilizar o fluxo e as ferramentas definidas pelo BNB no processo de gerenciamento de demandas de Tecnologia da Informação (TI), por meio de solicitações encaminhadas pelos usuários à Central de Orientação ao Cliente Interno.

3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. Manutenções Corretivas

- 3.1.1. As manutenções corretivas visam analisar e corrigir defeitos, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento da SOLUÇÃO em ambiente produtivo.
- 3.1.2. As manutenções corretivas podem ser categorizadas como correções de falhas, melhoria de desempenho e confiabilidade bem como adaptação a mudança de ambiente.

3.2. Resolução de Incidentes

- 3.2.1. As atividades de resolução de incidentes visam restaurar o funcionamento da SOLUÇÃO, tão rapidamente quanto possível, minimizando os impactos negativos para usuários e negócios do BNB.
- 3.2.2. Na ocorrência de incidente cuja causa raiz não seja possível corrigir de imediato, a CONTRATADA providenciará solução de contorno visando o retorno tempestivo das funcionalidades da SOLUÇÃO afetadas pelo incidente.
 - 3.2.2.1. A adoção temporária de uma solução de contorno não desobriga a CONTRATADA quanto à necessidade de continuar investigando o incidente e providenciar a correção definitiva da causa geradora do incidente.
- 3.3. Análise de Impacto
 - 3.3.1. A análise de impacto tem como objetivo avaliar uma Solicitação de Mudança da SOLUÇÃO com a finalidade de identificar as possíveis consequências para os processos e artefatos envolvidos e identificar o esforço da contratação em UST (ver Anexo IX - Especificação dos Serviços de Manutenção Evolutiva).
 - 3.3.2. No decorrer da análise de impacto pode ser necessária a realização de reuniões com usuários e com os analistas dos sistemas afetados com a mudança, visando esclarecimentos sobre a demanda, bem como para informações adicionais sobre os aplicativos envolvidos.
- 3.4. Serviços Técnicos
 - 3.4.1. Gerenciamento da solução
 - 3.4.1.1. O gerenciamento da SOLUÇÃO consiste em acompanhar o comportamento no todo ou em parte de seus componentes de *software* visando garantir a estabilidade, operacionalidade, confiabilidade e integridade.
 - 3.4.1.2. O gerenciamento da solução deve contemplar o monitoramento de eventos da SOLUÇÃO, permitindo a detecção e a correção proativa de falhas ou do mau funcionamento no todo ou em parte dos seus componentes de *software*.
 - 3.4.1.3. Na ocorrência de eventos que requeiram ação proativa de equipe técnica da CONTRATADA o tratamento deve ser formalizado através de abertura de “*ticket*” devidamente configurado por serviços de monitoramento da SOLUÇÃO;
 - 3.4.1.4. A correção proativa de falhas ou do mau funcionamento no todo ou em parte da SOLUÇÃO deve contemplar as atividades de *tuning* e otimização dos recursos e componentes de *software* cujo desempenho possa ser melhorado.
 - 3.4.2. Manutenção e atualização de segurança nos ambientes
 - 3.4.2.1. A manutenção e atualização de segurança nos ambientes envolve os procedimentos de criação de usuários, ambientes de trilhas de projeto, controle das definições e soluções de segurança para continuidade operacional.
 - 3.4.3. Manutenção da solução de gestão de acesso lógico funcional
 - 3.4.3.1. A manutenção da solução de gestão de acesso lógico funcional visa realizar as seguintes atividades de manutenção da aplicação de gestão de acesso lógico na SOLUÇÃO:

- 3.4.3.1.1. Atualização da matriz de perfil de acesso (perfil x funcionalidades da SOLUÇÃO) e aplicar nos ambientes do BNB;
- 3.4.3.1.2. Manutenção de acesso lógico;
- 3.4.3.1.3. Manutenção dos perfis de acesso nos ambientes do BNB;
- 3.4.3.1.4. Atualização de perfis funcionais dentre outros relacionados à manutenção da gestão de acessos lógicos.

3.4.4. Outros serviços

- 3.4.4.1. Atualização de componentes da SOLUÇÃO nos ambientes do BNB e testes eventuais visando à correção e otimização da SOLUÇÃO.
- 3.4.4.2. Fornecer informação, especializada e/ou acompanhamento para utilização da SOLUÇÃO e componentes sem a realização de nenhum tipo de intervenção no código.
- 3.4.4.3. Participar de reuniões.

4. NÍVEIS DE SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

- 4.1. A apuração do Nível Mínimo de Serviços ocorrerá mensalmente mediante aplicação de redutores no faturamento mensal da CONTRATADA na ocorrência de fatos geradores, independentemente da abertura de processo administrativo.
 - 4.1.1. O processo de apuração do Nível Mínimo de Serviços constará de etapa em que será assegurada a ampla defesa da CONTRATADA.
- 4.2. Os *tickets* cancelados ou designados para equipes que não sejam as da CONTRATADA não farão parte do conjunto de chamados a serem considerados na apuração do Acordo de Nível Mínimo de Serviço (ANMS).
- 4.3. O valor base para cálculo dos ANMS será o correspondente ao pagamento mensal dos Serviços de Sustentação do mês de apuração do ANMS.
- 4.4. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos.
- 4.5. Os Serviços de Sustentação classificados como “Resolução de incidentes” devem ser prestados pela CONTRATADA, de acordo com os seguintes níveis de severidade e impactos no negócio:

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo para o início do atendimento	Prazo para solução de contorno
---------------------	--------------------	------------------------------------	--------------------------------

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo para o início do atendimento	Prazo para solução de contorno
Crítico	Falha na operação do sistema com impacto imediato em todo o sistema ou em partes, ocasionando indisponibilidade dos processos críticos (os processos críticos serão definidos pelo BNB durante a Fase de Implementação da solução).	Até 1 (uma) hora corrida	Até 4 (quatro) horas corridas
Alto	Falha na operação do sistema com impacto imediato em todo o sistema ou em partes, ocasionando indisponibilidade dos processos ou funcionalidades NÃO críticos, mas que possuem prazo limite de execução, como exemplo, pagamentos, folha de pagamento, dentre outros.	Até 4 (quatro) horas corridas	Até 8 (oito) horas corridas
Médio	Falhas em funcionalidades que impactam os usuários, mas com prazos negociáveis.	Até 6 (seis) horas corridas	Até 24 (dezesesseis) horas corridas
Baixo	Falhas em funcionalidades que impactam os usuários, mas com prazos sem criticidade, ou seja, podem aguardar mais de 24 (vinte e quatro) horas	Até 24 (vinte e quatro) horas corridas	Até 48 (quarenta e oito) horas corridas

4.5.1. O BNB poderá, por iniciativa própria e a seu exclusivo critério ou quando solicitado e justificado pela CONTRATADA, conceder prazos superiores aos níveis de serviços estabelecidos (ver tabela do item 4.5).

4.5.2. Os prazos máximos para início do atendimento e para solução do incidente iniciam-se a partir da abertura do chamado.

4.5.3. O não atendimento ao prazo máximo para iniciar o atendimento implicará na aplicação de penalidade de 0,10% sobre o faturamento mensal (Sustentação) a cada hora de atraso.

4.5.3.1. O valor da penalidade incorrida do chamado está limitado a 3% do valor do faturamento mensal.

4.5.4. O não atendimento ao prazo máximo para concluir o atendimento implicará na aplicação de penalidade de 0,50% sobre o faturamento mensal (Sustentação) a cada hora de atraso.

4.5.4.1. O valor da penalidade incorrida no chamado está limitado a 5% do valor do faturamento mensal.

4.6. Para os demais Serviços de Sustentação, o BNB atribuirá o nível de severidade e o nível de complexidade, liberando-os para atendimento pelos técnicos da CONTRATADA.

4.6.1. O nível de severidade determinará o prazo para iniciar o atendimento e o nível de complexidade determinará o prazo de conclusão do atendimento.

4.6.2. O nível de severidade deve guardar consonância com a tabela abaixo:

Nível de Severidade	Prazo Máximo para iniciar o atendimento (horas úteis)
Alto	4 horas
Médio	12 horas
Baixo	20 horas

4.6.3. O nível de complexidade deve guardar consonância com a tabela abaixo:

Nível de Complexidade	Esforço máximo em hora-atividade (horas úteis)
1	2
2	4
3	8
4	16
5	24
6	32
7	40
8	48
9	56
10	64
11	72
12	80

4.6.4. O prazo máximo para início do atendimento inicia-se a partir da autorização do *ticket*, pelo BNB.

4.6.5. O prazo máximo para conclusão do atendimento iniciam-se a partir do término da previsão do início do atendimento, item 4.6.2 (Prazo Máximo para iniciar o atendimento).

4.6.6. O não atendimento ao prazo máximo para iniciar o atendimento implicará na aplicação de penalidade de 0,10% sobre o faturamento mensal (Sustentação) a cada hora de atraso.

4.6.6.1. O valor da penalidade incorrida no chamado está limitado a 3% do valor do faturamento mensal (Sustentação).

4.6.7. O não atendimento ao prazo máximo para concluir o atendimento implicará na aplicação de penalidade de 0,50% sobre o faturamento mensal (Sustentação) a cada hora de atraso.

4.6.7.1. O valor da penalidade incorrida está limitado a 5% do valor do faturamento mensal (Sustentação).

4.6.8. Caso a CONTRATADA não concorde com as informações estabelecidas para o atendimento, a CONTRATADA poderá expor suas razões e sugerir ajustes.

4.6.8.1. O BNB avaliará os motivos expostos pela CONTRATADA e, em caso de concordância, procederá aos ajustes.

4.6.8.2. Caso não sejam aceitas as ponderações da CONTRATADA, prevalecerão os prazos originalmente estabelecidos.

- 4.6.8.3. O atendimento das solicitações deverá ser realizado independentemente de haver concordância ou não por parte da CONTRATADA com os prazos estabelecidos pelo BNB. A análise das argumentações pode ocorrer concomitante a execução do serviço.
- 4.7. Caso a CONTRATADA não possa dar continuidade ao tratamento de um *ticket* em virtude de pendências reconhecidas pelo BNB como sendo de sua responsabilidade (BNB), o tempo de conclusão deverá ser suspenso voltando a ser contado a partir da resolução da pendência.
- 4.8. Durante a prestação dos Serviços de Sustentação, os níveis de severidade e complexidade dos chamados podem ser alterados a qualquer tempo, a critério do BNB, considerando as condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração.
- 4.9. Ficará a critério do BNB o aceite das soluções adotadas na execução dos Serviços de Sustentação, sejam definitivas ou de contorno.
- 4.10. ANMS Estatísticos
- 4.10.1. *Tickets* Iniciados no Prazo (TIP)
- 4.10.1.1. O indicador *Tickets* Iniciados no Prazo (TIP) representa o percentual de atendimentos dos Serviços de Sustentação iniciados dentro do prazo máximo estabelecido para início do atendimento no período de medição, devendo compor a base de apuração todos os *tickets* entregues e aceitos pelo BNB.
- 4.10.1.2. A data do *ticket* a ser considerada como referência para identificar o mês de medição será a data da aceitação, pelo BNB, do atendimento.
- 4.10.1.3. O valor base de pagamento mensal será o valor fixo mensal a ser pago por todos os Serviços de Sustentação no mês da apuração.
- 4.10.1.4. Com periodicidade de medição mensal, o objetivo do indicador *Tickets* Iniciados no Prazo (TIP) é garantir a tempestividade no atendimento, devendo ser calculado utilizando a seguinte fórmula de medição:

$$TIP = \frac{QTIP}{TGT} \times 100$$

Onde:

QTIP = Quantidade de *tickets* de sustentação iniciados no prazo no período de apuração.

TGT = Total geral de *tickets* de sustentação contabilizados como entregues e aceitos no mês de apuração.

- 4.10.1.5. O indicador *Tickets* Iniciados no Prazo (TIP) deve ter um valor esperado maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento), com as seguintes faixas de redução a serem aplicadas no pagamento mensal do Serviço de Sustentação:

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	95 ≤ TIP	Nenhuma redução
2	90% ≤ TIP < 95%	2%
3	85% ≤ TIP < 90%	5%
4	75% ≤ TIP < 85%	10%
5	TIP < 75	15%

4.10.2. Tickets Concluídos no Prazo (TCP)

- 4.10.2.1. O indicador *Tickets Concluídos no Prazo (TCP)* representa o percentual de atendimentos dos serviços de sustentação concluídos dentro do prazo máximo estabelecido para conclusão do atendimento no período de medição, devendo compor a base de apuração todos os *tickets* entregues e aceitos pelo BNB.
- 4.10.2.2. A data do *ticket* a ser considerada como referência para identificar o mês de medição será a de aceitação, pelo BNB, do atendimento.
- 4.10.2.3. O valor base de pagamento mensal será o valor fixo mensal a ser pago por todos os serviços de Sustentação no mês da apuração.
- 4.10.2.4. Com periodicidade de medição mensal, o objetivo do indicador *Tickets Concluídos no Prazo (TCP)* é garantir um nível aceitável de atendimento dos serviços de sustentação concluídos no prazo estabelecido, devendo ser calculado com a seguinte fórmula de medição:

$$TCP = \frac{QTCP}{TGT} \times 100$$

Onde:

QTCP = Quantidade de tickets de sustentação concluídos no prazo no período de apuração.

TGT = Total geral de tickets de sustentação contabilizados como entregues e aceitos no mês de apuração.

- 4.10.2.5. O indicador *Tickets Concluídos no Prazo (TCP)* deve ter um valor esperado maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento), com as seguintes faixas de redução a serem aplicadas no pagamento mensal do Serviço de Sustentação:

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	95 ≤ TCP	Nenhuma redução
2	90% ≤ TCP < 95%	2%
3	85% ≤ TCP < 90%	5%
4	80% ≤ TCP < 85%	15%
5	TCP < 80	25%

5. VOLUMES DE SERVIÇOS TÉCNICOS POR MACROPROCESSO E CENÁRIO

- 5.1. Na tabela adiante são relacionados os macroprocessos e cenários com os respectivos volumes mensais, contados em horas-atividade.
- 5.2. A CONTRATADA não fica limitada a atender a quantidade de horas-atividades por cenário fornecido na tabela abaixo. Do mesmo modo, não há limitação em relação ao volume total atendido.

ID	MACROPROCESSO	CENÁRIO	VOLUME MENSAL (HORA-ATIVIDADE)
CTB01	Contabilidade	Planos de Contas	56

CTB02	Contabilidade	Escrituração e Conciliação Contábil	60
CTB03	Contabilidade	Informações e Demonstrações Financeiras	60
CTR01	Controladoria	Planejamento Orçamentário	60
CTR02	Controladoria	Acompanhamento Orçamentário	56
CTR03	Controladoria	Contabilidade Gerencial	60
EST01	Estratégia e Suprimento de Logística	Gestão de Contratos - Gerenciamento	20
EST02	Estratégia e Suprimento de Logística	Aquisição de Bens, Serviços e Materiais	20
EST03	Estratégia e Suprimento de Logística	Contas a Pagar	20
EST04	Estratégia e Suprimento de Logística	Entidades Externas	20
GPM01	Gestão de Patrimônio	Gestão de Ativo Fixo	18
GPM02	Gestão de Patrimônio	Administração da Manutenção	20
SVL01	Serviços de Logística	Gestão de Contratos - Retenção	20
SVL02	Serviços de Logística	Administração de Estoque	18
SVL03	Serviços de Logística	Gestão de Contratos - Processo Administrativo em Licitações e Contratos	20
TOTAL			528

5.2.1. O volume mínimo estimado corresponde a 6.336 horas atividades por ano (volume mensal de todos os cenários multiplicado por 12).

6. ALTERAR VOLUMES DE SERVIÇOS TÉCNICOS POR PROCESSOS E MÓDULOS

6.1. A volumetria poderá ser atualizada a cada ciclo de um ano de utilização do contrato (atualização periódica).

6.1.1. O procedimento de atualização deve atualizar a volumetria de todos os cenários em operação (implantados) utilizando como critério para apurar a volumetria dos últimos 12 (doze) meses de utilização contratual.

6.1.2. Em situações que não se tenham os 12 (doze) meses de utilização, serão contabilizados apenas os meses em operação.

- 6.1.3. O período de operação assistida não será considerado na contabilização da volumetria.
- 6.1.4. A atualização da volumetria será refletida nos faturamentos subsequentes.
- 6.2. Além da atualização periódica, a volumetria poderá ser alterada mediante a inclusão ou exclusão de cenário, não cabendo à CONTRATADA a rejeição da inclusão ou exclusão.
- 6.3. Quando um cenário for incluído, a alteração da volumetria deve obedecer às seguintes regras:
 - 6.3.1. O BNB deverá comunicar formalmente à CONTRATADA sobre a inclusão de um cenário.
 - 6.3.2. A CONTRATADA terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de solicitação de inclusão, para prover a equipe e iniciar o atendimento à sustentação do sistema incluído.
 - 6.3.3. O volume em horas-atividade será atualizado após 3 (três) meses de atendimento aos serviços, devendo a CONTRATADA atender às solicitações de serviços sem reflexo financeiro, de imediato, na sua volumetria.
 - 6.3.4. O início do atendimento já caracteriza o início da apuração dos SLAs.
 - 6.3.5. Após 3 (três) meses de atendimento aos serviços de sustentação, o BNB deverá atualizar o volume em horas-atividade de acordo com a prestação dos serviços, tendo reflexo financeiro nos meses subsequentes.
 - 6.3.5.1. O volume a ser considerado tomará como base a média do volume atendido em horas-atividade.
 - 6.3.5.2. Na revisão, serão excluídos os *tickets* de atendimentos classificados como manutenções corretivas e resolução de incidentes.
 - 6.3.5.3. Será calculada e ressarcida a diferença retroativa referente aos serviços prestados.
- 6.4. Nos casos de exclusão de cenário, a alteração da volumetria deve obedecer às seguintes regras:
 - 6.4.1. O BNB deve comunicar formalmente à CONTRATADA o motivo da exclusão do cenário, informando a nova volumetria em horas-atividade refletindo a exclusão do processo.
 - 6.4.2. Um processo poderá ser excluído pelos seguintes motivos:
 - 6.4.2.1. Em razão da baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, caracterizada pela recorrência do descumprimento do Acordo de Nível Mínimo de Serviços.
 - 6.4.2.2. Em consequência da inativação do cenário.
 - 6.4.2.3. Em decorrência de mudança de estratégia do BNB.
 - 6.4.3. O volume em horas-atividade será retirado do volume total de Sustentação após 30 (trinta) dias, a contar da solicitação de exclusão.