

Este documento descreve como deverão ser prestados os Serviços de Suporte Técnico e Atualização do Sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM), doravante chamado SOLUÇÃO. Os serviços compreendem Suporte Técnico, disponibilização de versões e atualização de versões Corretivas

a serem executados pelo CONTRATADO ao Banco do Nordeste do Brasil, doravante denominado BANCO, durante a vigência do contrato.

1. O CONTRATADO prestará os serviços de SUPORTE TÉCNICO E DE ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar do dia útil seguinte após a conclusão do período de operação assistida do 1º módulo, podendo ser renovado por igual período.
2. Os Serviços de Suporte da SOLUÇÃO compreenderão:
  - 2.1. Suporte Técnico
    - 2.1.1. Análise e resolução de incidentes;
    - 2.1.2. Diagnóstico e resolução de problemas;
    - 2.1.3. *Tunning* e otimização da SOLUÇÃO;
    - 2.1.4. Avaliação de capacidade e dimensionamento da SOLUÇÃO;
    - 2.1.5. Abertura e acompanhamento de chamados de Suporte em geral;;
    - 2.1.6. Monitoramento da SOLUÇÃO;
    - 2.1.7. Disponibilização dos ativos na SOLUÇÃO.
  - 2.2. Atualização da SOLUÇÃO
    - 2.2.1. Disponibilização de novas versões da SOLUÇÃO
    - 2.2.2. Implantação das versões corretivas da SOLUÇÃO
3. O CONTRATADO tomará todas as providências cabíveis, observando as condições de prestação de serviços de manutenção e suporte técnico, visando sanar problemas de operacionalização decorrentes de erros detectados nos componentes de *software* da SOLUÇÃO. Quando ocorrer um problema que seja causado por defeito ou mau funcionamento em quaisquer dos componentes de *software* da SOLUÇÃO, todos os custos para a solução do problema serão de responsabilidade do CONTRATADO.
4. Sobre SUPORTE TÉCNICO
  - 4.1. O serviço de suporte técnico deverá ser provido 24 horas por dia, 7 dias úteis por semana e deverá fornecer um canal de comunicação direto com os responsáveis pela SOLUÇÃO dos problemas, em caso de indisponibilidade ou mal funcionamento de qualquer um dos produtos oferecidos pelo CONTRATADO.
  - 4.2. O número de chamados para os serviços de atendimento remoto do CONTRATADO deverá ser ilimitado, sem restrições de horas de atendimento.
  - 4.3. Para realizar o serviço de suporte técnico remoto, O CONTRATADO deverá disponibilizar, sem custo adicional para o BANCO, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: site na

- Internet, telefone, e-mail e fax, sendo todas as notificações de incidentes em língua portuguesa.
- 4.4. O CONTRATADO se obriga a manter, em ambiente computacional próprio, sistema informatizado para registro dos chamados de manutenção e suporte técnico, permitindo a abertura e o acompanhamento dos chamados pelo BANCO, via Internet.
- 4.4.1. Os registros deverão conter, pelo menos, as informações de número (protocolo), data e hora 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.
- 4.4.2. No caso de indisponibilidade temporária do sistema na Internet, quaisquer um dos outros canais poderá ser utilizado para registrar a abertura do chamado, devendo o CONTRATADO, tão logo possível, providenciar a atualização das informações em seu sistema, tornando-as disponíveis para acompanhamento pelo site na Internet.
- 4.5. As solicitações de chamados de manutenção e suporte técnico serão encaminhadas pelos usuários para a Central de Orientação ao Cliente Interno do BANCO, unidade organizacional responsável pelo atendimento aos usuários internos do BANCO, que analisará as solicitações e procederá, se for o caso, à abertura dos chamados ao CONTRATADO, registrando também, em sistema informatizado próprio, os dados referentes aos chamados abertos.
- 4.6. O CONTRATADO deverá fornecer uma ferramenta que possa 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.
5. Sobre a ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO
- 5.1. O CONTRATADO suprirá o BANCO com a versão mais recente dos componentes da SOLUÇÃO, compatíveis com o sistema operacional para o qual foi licenciado, atendendo a todos os requisitos definidos neste RFP e seus anexos e executando todas as funções descritas na documentação técnica que acompanha a SOLUÇÃO.
- 5.2. O CONTRATADO suprirá o BANCO com toda a orientação técnica necessária à instalação e operacionalização de novas versões de componentes de *software* da SOLUÇÃO.
- 5.3. O CONTRATADO fornecerá ao BANCO manuais e boletins técnicos atualizados, em língua portuguesa ou língua inglesa, que assegurem a continuidade de utilização da SOLUÇÃO.
- 5.4. As versões mais recentes, os manuais e boletins podem ser supridos através de envio de mídias ou disponibilização de arquivos para *download* no site do CONTRATADO.
6. Ocorrendo problema na operação da SOLUÇÃO, em decorrência de mau funcionamento, o nível de severidade de um chamado ao serviço de suporte técnico determinará o prazo máximo que o CONTRATADO terá para apresentar uma solução para o problema a contar do chamado, conforme descrito abaixo:

| <b>Nível de Severidade</b> | <b>Impacto no Negócio</b>  | <b>Prazo máximo para iniciar o atendimento</b> | <b>Prazo máximo para solução de contorno</b> | <b>Prazo máximo para solução da causa do problema</b> |
|----------------------------|--|--|--|---|
| Crítico                    | Os usuários não conseguem acessar ou utilizar integralmente a SOLUÇÃO, por falha em sua(s) funcionalidade(s), com impacto nos negócios do BANCO o que torna a operação da SOLUÇÃO indisponível, com consequente interrupção dos processos onde um processo crítico é paralisado totalmente em sua operação (os processos críticos serão definidos pelo BANCO durante a Fase de Planejamento do projeto). | 2 (duas) horas corridas                        | 4 (quatro) horas corridas                    | 6 (seis) horas corridas                               |
| Alto                       | Os usuários não conseguem acessar ou utilizar a SOLUÇÃO no todo ou em parte, por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa uma grave perda do potencial operacional da SOLUÇÃO.  | 4 (quatro) horas corridas                      | 8(oito) horas corridas                       | 12 (doze) horas corridas                              |
| Médio                      | Há falha(s) em funcionalidade(s) da SOLUÇÃO, porém ainda não afeta(m) os usuários finais e não traz(em) impactos aos negócios do BANCO.  | 6 (seis) horas corridas                        | 16 (dezesesseis) horas corridas              | 24 (vinte e quatro) horas corridas                    |
| Baixo                      | O chamado não se refere à perda de funcionalidades da SOLUÇÃO, não impactando, portanto, sua operação.<br>Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos ao funcionamento ou funcionalidade da SOLUÇÃO ou orientação técnica.   | 8 (oito) horas corridas                        | 24 (vinte e quatro) horas corridas           | 48 (quarenta e oito) horas corridas                   |

6.1. A solução somente será considerada restabelecida quando estiverem integralmente operacionais todas as funcionalidades implantadas em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico.

6.2. Ficará a critério do BANCO o aceite das soluções implantadas.

- 6.3. O não cumprimento dos prazos estipulados acima implica nas penalidades especificadas no contrato.
7. Objetivando comprovar os níveis de serviço prestados, o CONTRATADO 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.
8. 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.
- 8.1. A base de dados de conhecimento deverá ser de propriedade do BANCO, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte do CONTRATADO.
9. Ao término da vigência do Contrato, o CONTRATADO deverá entregar ao BANCO esta base de dados completa, devidamente atualizada, em formato a ser definido entre as partes.