

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

1.1. Este documento detalha como serão avaliados os serviços prestados pelo CONTRATADO ao BANCO, considerando desempenho, disponibilidade, qualidade e resultados dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos para o Contrato, bem como redutores pelo descumprimento destes.

1.2. A critério do BANCO, o presente acordo poderá ser revisto, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses e ajustado por meio de aditamento ao Contrato, salvo em casos excepcionais, quando poderá ser ajustado antes do período de 6 meses, em comum acordo entre as partes.

2. DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

2.1. A SOLUÇÃO deverá estar disponível nos 7 dias da semana, 24 horas por dia.

2.1.1. Será aplicado redutor na fatura, definido adiante neste documento, de acordo com o tempo apurado, nas ocorrências de indisponibilidade.

2.2. A SOLUÇÃO deverá disponibilizar o resultado da análise do cadastro em, no máximo, 24 horas a partir da solicitação.

2.2.1. Será aplicado redutor na fatura, definido adiante neste documento, quando o resultado da análise do cadastro for disponibilizado em prazo superior a 24 horas.

3. AVALIAÇÃO DO RESULTADO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS - REDUTORES

3.1. Disponibilidade

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

3.1.1. Será apurado, através dos chamados registrados pelo BANCO na ferramenta do CONTRATADO, o somatório do(s) período(s) de indisponibilidade da SOLUÇÃO durante o mês de apuração, conforme data/hora da indisponibilidade e data/hora do restabelecimento da SOLUÇÃO

3.1.1.1. As indisponibilidades do link de comunicação não serão considerados para apuração do redutor de disponibilidade

3.1.2. Será aplicado redutor no valor da fatura do mês, conforme quadro abaixo:

% Indisponibilidade do mês	Redutor
Até 0,5%	1%
Maior que 0,5% até 5%	5%
Maior que 5% até 20%	20%
Maior que 20% até 50%	50%
Maior que 50% até 70%	70%
Maior que 70%	100%

3.2. Desempenho

3.2.1. Será apurado o tempo de conclusão da solicitação da análise dos cadastros, conforme data/hora em que o registro do cliente foi enviado para análise até sua conclusão, seja aprovado ou não.

3.2.2. Será aplicado um redutor no valor total da fatura do mês referente aos serviços, conforme quadro abaixo:

Percentual total da quantidade de cadastros cujo tempo de análise foi superior a 24h.	Redutor por tempo de conclusão		
	24h<=48h	48h<=72h	Acima 72h
Até 10%	1%	5%	10%

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

Maior que 10% até 25%	10%	15%	20%
Maior que 25% até 50%	20%	25%	30%
Maior que 50% até 75%	30%	35%	40%
Acima de 75%	40%	45%	50%

O Redutor por tempo de conclusão aplicado será o da faixa que representar o percentual total de todos os cadastros cujo tempo de análise foi superior a 24 horas.

Dentro da faixa, o redutor a ser aplicado será o referente ao tempo de conclusão que representar a maioria dos cadastros que ultrapassaram 24h.

3.2.3 Caso o desempenho seja impactado pela indisponibilidade serão aplicados os redutores previstos no item 3.1.2 e 3.2.2 cumulativamente.

3.3. Consistência dos Cadastros

3.3.1. O BANCO realizará de forma automática, validações nos cadastros aprovados para identificar possíveis inconsistências tais como, campos mínimos preenchidos e quantidade mínima de documentos. Referidas validações serão realizadas quando do recebimento dos dados e documentos para armazenamento em sua base de dados, conforme descrito no item 2.19 do ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, devendo apurar o percentual dos cadastros inconsistentes que serão devolvidos ao CONTRATADO para correções.

3.3.2. Critério mínimo de satisfação: 95% dos cadastros submetidos às validações automáticas, devem estar consistentes.

3.3.3. O percentual da desconformidade dos dados cadastrais encontrado na amostragem será a referência para identificação da faixa do Percentual de Cadastros Inconsistentes.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

3.3.4. O redutor correspondente à faixa será aplicado sobre o valor total dos serviços realizados na fatura do mês de apuração, conforme abaixo:

Percentual de Cadastros Inconsistentes	Redutor
Acima 5% até 10%	10%
Acima de 10% até 20 %	20%
Acima de 20%	50%

3.4. Qualidade dos dados cadastrais

3.4.1. O BANCO avaliará por amostragem, com seus próprios critérios, os cadastros que foram aprovados pela solução. Será verificado o resultado da análise dos documentos, dos dados recebidos nos retornos e das selfies, de acordo com os serviços que foram realizados, com vistas a identificar possíveis inconsistências entre as informações constantes nos dados e as que constam nos documentos fornecidos pelo cliente ou usuário autorizado do BANCO, fraudes em selfies, e regras de negócios não atendidas.

3.4.2. Critério mínimo de satisfação: 95% dos cadastros analisados devem estar corretos, de acordo com os documentos apresentados e adequados às regras estabelecidas pelo BANCO.

3.4.3. O percentual da desconformidade dos dados cadastrais encontrado na amostragem será a referência para identificação da faixa do Percentual de Desconformidade dos Dados Cadastrais.

3.4.4. O redutor correspondente à faixa será aplicado sobre o valor total dos serviços realizados na fatura do mês de apuração, conforme abaixo:

Percentual de Desconformidade dos Dados Cadastrais	Redutor
--	---------

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

Acima de 5% até 10%	10%
Acima de 10% até 20 %	20%
Acima de 20%	50%

3.5. Qualidade dos documentos

- 3.5.1. O BANCO avaliará por amostragem, com seus próprios critérios, os documentos dos cadastros que foram aprovados pela solução.
- 3.5.2. Critério mínimo de satisfação: 98% dos documentos analisados devem ser autênticos e adequados aos padrões estabelecidos pelo BANCO.
- 3.5.3. O percentual da desconformidade documental encontrado na amostragem será a referência para identificação da faixa do Percentual de Desconformidade Documental.
- 3.5.4. O redutor correspondente à faixa será aplicado sobre o valor total dos serviços realizados na fatura do mês de apuração, conforme abaixo:

Percentual de Desconformidade Documental	Redutor
Acima de 2% até 5%	5%
Acima de 5% até 10%	10%
Acima de 10%	50%

3.6. Qualidade dos cadastros reprovados

- 3.6.1. O BANCO avaliará por amostragem, com seus próprios critérios, os dados recebidos nos retornos de cadastros reprovados com vistas a identificar possíveis inconsistências no motivo da reprovação na reprovação.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

3.6.2. O critério mínimo de satisfação: 95% dos cadastros analisados deverão ter sido devolvidos por razões conforme os critérios definidos pelo BANCO.

3.6.3. O percentual da desconformidade dos cadastros reprovados encontrado na amostragem será a referência para identificação da faixa do Percentual de desconformidade dos processos reprovados

3.6.4. O redutor correspondente à faixa será aplicado sobre o valor total dos serviços realizados na fatura do mês de apuração, conforme abaixo:

Percentual de desconformidade dos processos reprovados	Redutor
Acima 5% até 10%	1%
Acima de 10% até 20 %	2%
Acima de 20%	5%

3.7. O BANCO poderá, a seu critério, caso constate em um período de 12 meses, mais de 3 vezes qualquer das ocorrências mensais listadas abaixo, além das reduções previstas, aplicar multa ou rescindir o contrato.

Ocorrência	Percentual
Quantidade total de cadastros concluídos com tempo superior à 24 horas	Superior a 75%
Desconformidade dos dados cadastrais	Superior a 10%
Desconformidade dos documentos	Superior a 10%

3.8. Caso o BANCO constate em um período de 06 meses, mais de 3 meses em que o somatório da indisponibilidade de cada mês for superior a 5%, além das reduções previstas poderá a seu critério, aplicar multa ou rescindir o contrato.

4. MONITORAMENTO DA SOLUÇÃO

4.1. Monitoramento da Disponibilidade

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

4.1.1. A disponibilidade será medida mensalmente e deverá ser igual ou maior que 99,99%.

4.1.2. A disponibilidade indica o percentual de tempo, durante o período de um mês de operação, em que o serviço permanecer em condições normais de funcionamento e será calculada pela seguinte equação:

$$\frac{(\text{Tempo de serviço acordado} - \text{Tempo de Inatividade (Downtime)})}{\text{Tempo de serviço acordado}} \times 100 \%$$

4.2. Tempo Médio entre Falhas

4.2.1. É o intervalo entre duas falhas sucessivas que determinem sua indisponibilidade, ao longo do período. Este intervalo deve ser igual ou maior que 60 dias.

4.2.2. O tempo médio entre falhas será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Tempo Médio} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de dias decorridos entre a 1}^\text{a} \text{ e a última interrupções}}{\text{N}^\circ \text{ de interrupções no período}}$$