

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

ANEXO II - MODELO DE GESTÃO DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

1.1. Este Anexo disciplina a sistemática de execução dos serviços, bem como a entrega, aceite e faturamento dos serviços contratados.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. O contrato englobará o provimento de solução voltada ao fornecimento de um cadastro fidedigno e autêntico, de acordo com as regras de negócios definidas pelo BANCO, nos termos dos anexos desta RFP.

2.2. Implantação da SOLUÇÃO

2.2.1. O CONTRATADO será responsável pela implantação da SOLUÇÃO, sem ônus adicional para o BANCO.

2.2.2. A execução do plano de Implantação da SOLUÇÃO deverá ser finalizado pelo CONTRATADO, com a devida validação pelo BANCO, no prazo estabelecido na proposta de preços, contado a partir da assinatura do contrato.

2.2.2.1. O plano de Implantação da SOLUÇÃO deverá ser entregue ao BANCO por ocasião da reunião de *kickoff*;

2.2.2.1.1. No período transcorrido entre a homologação do certame e a reunião de *kickoff*, o BANCO ficará à disposição para contribuir com a elaboração do plano de implantação como forma de dirimir desvios entre as necessidades do BANCO e a metodologia de implantação da solução;

2.2.2.2. O BANCO deverá validar o plano de Implantação em até 10 (dez) dias úteis, a partir da data da entrega pela CONTRATADA. No intervalo de tempo que faltar para completar o prazo estabelecido na

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

proposta de preços, poderão ocorrer iterações com o CONTRATADO. Durante esse processo:

- 2.2.2.2.1. Havendo divergências e/ou inconsistências, o BANCO reportará as recomendações de ajustes ao CONTRATADO, devendo esta entregar nova versão do plano de Implantação com os ajustes efetivados em até 3 (três) dias úteis a partir da devolução do BANCO, desde que este prazo de ajuste não comprometa o prazo de implantação estabelecido na proposta de preços dias do item 2.2.2;
 - 2.2.2.2.2. Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que, incluindo o tempo de validação do BANCO, não comprometa o prazo estabelecido na proposta de preços do item 2.2.2.
 - 2.2.2.3. O não atendimento pelo CONTRATADO no prazo especificado nos itens 2.2.2.1 e 2.2.2.2 ensejará aplicação de penalidade.
- 2.2.3. A implantação deverá seguir, no mínimo, as etapas abaixo identificadas:
- 2.2.3.1. Reunião de *kickoff*: O CONTRATADO deverá apresentar o plano de implantação da SOLUÇÃO, suas etapas e responsabilidades, prazos e equipe do CONTRATADO que atuará na implantação, em até 05 dias úteis a partir da assinatura do contrato;
 - 2.2.3.2. Levantamento de regras de negócios: O CONTRATADO deverá verificar todas as regras de negócios, sob as quais os serviços contratados deverão basear-se;
 - 2.2.3.3. Adaptação da SOLUÇÃO às regras de negócios: O CONTRATADO realizará a adaptação da SOLUÇÃO às regras do BANCO;
 - 2.2.3.4. Homologação da SOLUÇÃO: Após adaptação da SOLUÇÃO, o CONTRATADO deverá disponibilizá-la em ambiente para homologação

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

do BANCO, onde será confirmado o atendimento de todas as regras e testadas as integrações com o BANCO;

2.2.3.5. Realização de piloto: Após homologação, será realizado um piloto por tempo determinado pelo BANCO para observação do correto funcionamento da SOLUÇÃO. Nesta etapa, o CONTRATADO deverá entregar ao BANCO um relatório de acompanhamento do piloto, que deverá, inclusive, contemplar o histórico de chamados abertos pelo BANCO neste período;

2.2.3.6. Liberação da SOLUÇÃO em produção: Liberação da SOLUÇÃO para uso irrestrito pelos clientes e usuários autorizados pelo BANCO. Nesta etapa, o BANCO emitirá um Termo de Aceitação do Plano de Implantação da SOLUÇÃO, quando o CONTRATADO, de imediato, deverá liberar a SOLUÇÃO em produção, obedecendo às especificações estabelecidas nos anexos desta RFP.

2.3. O CONTRATADO deverá apresentar juntamente com o plano de implantação, o plano de contingência atualmente em vigor na empresa.

2.3.1. Ao longo do contrato, o BANCO poderá solicitar o plano de contingência atualizado e recomendar providências para garantir da continuidade do negócio.

2.4. O CONTRATADO deverá designar, sem ônus para o BANCO, um preposto para resolver quaisquer questões pertinentes à gestão e execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento das solicitações do BANCO.

2.4.1. Em caso de atendimento às solicitações de alteração de especificações feitas pelo BANCO, notadamente no que concerne a criação de novas esteiras, alterações nos serviços aplicados por esteira, alterações nas regras de negócios e alterações nos documentos e dados, O CONTRATADO deverá apresentar um plano de atendimento, no qual deve indicara resolução ou as ações a serem executadas com os respectivos

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

prazos de atendimento, conforme quadro abaixo, contado a partir da solicitação do BANCO, respeitando as definições contratuais estabelecidas.

Nível de Urgência	Prazo para apresentação do plano de atendimento
BAIXO	Até 4 (quatro) dias úteis
MÉDIO	Até 2 (dois) dias úteis
ALTO	Até 1 (um) dia útil

- 2.4.1.1. Após a apresentação do plano de atendimento, o BANCO procederá à análise e aceite do mesmo. Caso sejam necessários ajustes no plano, o BANCO comunicará ao CONTRATADO;
- 2.4.1.2. Após o aceite do plano de atendimento, o CONTRATADO deverá iniciar de imediato a execução dos serviços ali solicitados, obedecendo às especificações estabelecidas pelo BANCO e o prazo previsto para entrega;
- 2.4.1.3. Após a sinalização de conclusão da solicitação, o CONTRATADO deverá submeter à apreciação do BANCO para aceite do atendimento da solicitação;
- 2.4.1.4. O recebimento de uma sinalização de conclusão pelo BANCO somente será confirmado quando todos os serviços nela previstos forem concluídos e entregues pelo CONTRATADO;
- 2.4.1.5. Caso um ou mais dos serviços previstos para a solicitação não sejam entregues, ou o BANCO julgue necessários novos ajustes, a solicitação será devolvida ao CONTRATADO e o obrigará a providenciar as correções apontadas na avaliação;
- 2.4.1.6. A devolução do atendimento de uma solicitação não implica em revisão do prazo previsto para o atendimento, salvo se devidamente justificadas pelo CONTRATADO e autorizadas pelo BANCO;
- 2.4.1.7. O não cumprimento dos prazos de atendimento às solicitações feitas pelo BANCO ensejará na cobrança de multas aplicadas na fatura mensal em que se observar o descumprimento. Contudo, eventuais

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

alterações de prazo podem ocorrer desde que justificadas pelo CONTRATADO e autorizadas pelo BANCO;

2.4.1.8. Finalizados todos os ajustes por parte do CONTRATADO, a solicitação deverá ser ressubmetida para apreciação do BANCO;

2.4.1.9. As solicitações aceitas pelo BANCO serão consideradas concluídas;

2.4.2. Para as demandas oriundas de determinações legais, o processo de adaptação da SOLUÇÃO deverá ocorrer antes do início da vigência da respectiva determinação considerando inclusive o prazo necessário para homologação do BANCO;

2.4.3. As solicitações de alteração de especificações feitas pelo BANCO deverão ser registradas e controladas por meio do canal de comunicação disponibilizada pelo CONTRATADO conforme especificado posteriormente neste documento;

2.4.4. O BANCO designará uma área responsável pelo acompanhamento da execução do contrato, cabendo a essa área centralizar todas as tratativas com o CONTRATADO.

2.5. O CONTRATADO deverá fornecer, sem custo adicional e durante toda a vigência do contrato, um canal de comunicação para suporte à área técnica do BANCO, através de, no mínimo, site para registro de chamadas e solicitações de alteração de especificações feitas pelo BANCO, e-mail e telefone, cuja atuação englobará as seguintes atividades:

2.5.1. Resolução das indisponibilidades da SOLUÇÃO;

2.5.2. Dirimir dúvidas da equipe técnica do BANCO relacionadas à utilização e/ou prestação dos serviços contratados;

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

- 2.5.3. Determinar a causa e prover solução imediata de quaisquer problemas técnicos, caso ocorram;
- 2.5.4. Identificar eventuais pontos de falha, congestionamento do tráfego, ajustes de parâmetros das classes de serviço e melhorias de segurança das informações trafegadas;
- 2.5.5. Realizar quaisquer outras intervenções nos componentes da solução de forma a assegurar o bom funcionamento dos mesmos, de acordo com as necessidades do BANCO e desempenho e disponibilidade contratados;
- 2.5.6. Nos casos em que o site estiver fora do ar, o atendimento será realizado por telefone ou e-mail, mas posteriormente deverá ser registrado quando do retorno do site;
- 2.5.7. As chamadas de indisponibilidade da solução deverão ser atendidas conforme quadro abaixo:

Chamado	Prazo máximo para solução
INDISPONIBILIDADE	04 (quatro) horas corridas

- 2.5.8. Excetuando-se as solicitações de alterações de especificações feitas pelo BANCO e registro de indisponibilidades, as demais chamadas registradas deverão ter solução definida conforme prazos do quadro abaixo:

Nível de Urgência	Prazo máximo para solução de contorno
BAIXO	12 (doze) horas corridas
MÉDIO	8 (oito) horas corridas
ALTO	4 (quatro) horas corridas

- 2.5.9. O não cumprimento dos prazos estabelecidos nos itens 2.5.7 e 2.5.8 poderá implicar na incidência de multas no total da fatura mensal;
- 2.5.10. O CONTRATADO deverá fornecer relatórios e consultas às chamadas realizadas pelo BANCO para fins de apuração de cumprimentos dos prazos supracitados.

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

- 2.6. Objetivando o acompanhamento gerencial dos serviços prestados e das chamadas e solicitações de alteração de especificações feitas pelo BANCO, O CONTRATADO deverá disponibilizar uma ferramenta com *dashboards* de acompanhamento, consultas e relatórios analíticos e sintéticos e logs, com a possibilidade de exportação em PDF, Word e Excel, contendo as informações definidas no ANEXO VII - RELATÓRIOS E DASHBOARDS DE ACOMPANHAMENTO, podendo ser incluídas outras métricas por solicitação do BANCO, cujo prazo de atendimento respeitará as definições contratuais estabelecidas;
- 2.7. A ferramenta de acompanhamento de que trata o item 2.5 anterior deverá possibilitar, a qualquer momento, a realização de consultas pelo BANCO às informações definidas no ANEXO VII - RELATÓRIOS E DASHBOARDS DE ACOMPANHAMENTO.

3. FATURAMENTO

- 3.1. O faturamento será realizado por períodos de medição, estabelecidos pelas partes;
- 3.2. Os períodos de medição ocorrerão mensalmente;
- 3.3. O BANCO fará a apuração dos redutores do faturamento, definidos no ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS desta RFP, e os aplicará sobre o valor previsto do serviço, deduzindo do valor apurado;
- 3.4. Após aceite dos redutores identificados pelo BANCO, o CONTRATADO deverá emitir a nota fiscal;
- 3.5. O pagamento será baseado no atingimento do quantitativo, conforme quadro abaixo. O valor do preço unitário dos serviços poderá sofrer desconto, que será aplicado em todo o quantitativo do serviço no mês.

Faixa de quantitativo por serviço	Desconto sobre o valor unitário
-----------------------------------	---------------------------------

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

Até 10.000	Sem desconto
De 10.001 até 20.000	2% de desconto no valor unitário do serviço
De 20.001 até 30.000	4% de desconto no valor unitário do serviço
De 30.001 até 40.000	6% de desconto no valor unitário do serviço
De 40.001 até 50.000	8% de desconto no valor unitário do serviço
Mais de 50.000	10% de desconto no valor unitário do serviço