

ANEXO

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente anexo descreve os requisitos relacionados à prestação dos serviços de assistência e suporte técnicos, dos serviços técnicos especializados, dos serviços de *workshops* de capacitação e dos serviços de gerenciamento da solução para a execução dos serviços especificados no Edital e demais Anexos, de modo a garantir a continuidade da prestação dos referidos serviços.
- 1.2. Todos os requisitos apresentados têm caráter obrigatório, devendo ser integralmente atendidos pelo CONTRATADO. O não atendimento a qualquer dos requisitos apresentados, no todo ou em parte, sujeitará o CONTRATADO às sanções previstas em contrato, e às medidas legais cabíveis.

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS

2.1. Responsabilidades do CONTRATADO

- 2.1.1. O CONTRATADO deverá oferecer, como parte integrante dos serviços prestados, assistência e suporte técnico na forma abaixo especificada, envolvendo todos os componentes fornecidos no escopo dos serviços ou necessários a sua execução, além de zelar pelo perfeito funcionamento dos demais recursos relacionados à prestação dos referidos serviços.
- 2.1.2. O CONTRATADO deverá contribuir para a manutenção do pleno e correto funcionamento da solução fornecida, através das seguintes modalidades de atuação:
 - 2.1.2.1. Proativa: Identificação de problemas potenciais, sugestão de melhorias e novas formas de implementação, análises quantitativas e qualitativas de utilização dos recursos e das licenças, relatórios gerenciais e acompanhamento da prestação de assistência e suporte técnico;
 - 2.1.2.2. Reativa: Atendimento para implementação de funcionalidades suportadas e tomada de providências para contorno ou resolução de incidentes, notificando falhas nos serviços prestados quando ocorrer indisponibilidade, incompatibilidade entre comportamento observado e especificações técnicas, configurações inadequadas, ou outras circunstâncias na utilização da solução que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, os negócios do BANCO, observando os níveis de serviços estabelecidos.
- 2.1.3. Todos os requisitos objetos desse Anexo deverão ser plenamente atendidos durante toda a vigência contratual e ocorrerão às expensas e inteira responsabilidade do CONTRATADO, sem nenhum ônus adicional para o BANCO, contada a partir da emissão do Termo de Aceite Definitivo (TAD), inclusive no tocante aos seguintes aspectos:
 - 2.1.3.1. Deslocamento, hospedagem e alimentação de técnicos, inclusive residentes;

2.1.3.2. Chamadas telefônicas e demais meios de comunicação para atendimento de chamados de assistência e suporte técnico direcionadas à central de serviços do CONTRATADO;

2.1.3.3. Impostos, taxas, tarifas, seguros obrigatórios e demais despesas legais relacionadas à prestação dos serviços.

2.1.4. O CONTRATADO também é responsável por comprovar um contrato de suporte e assistência técnica com o fabricante dos componentes de *software* fornecidos. Todas estas obrigações de entrega e formalização de contratos são essenciais para garantir a implantação bem-sucedida e o funcionamento contínuo da solução.

3. ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

3.1. Serviço de Assistência Técnica

3.1.1. Disposições Gerais

3.1.1.1. O Serviço de Assistência Técnica será prestado remotamente, mediante solicitação do BANCO, formalizada por meio da abertura de chamado na central de serviços do CONTRATADO.

3.1.1.2. Compete ao CONTRATADO executar todas as atividades necessárias ao atendimento dos chamados, observando os Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidos neste Edital e seus anexos.

3.1.1.3. Os chamados serão classificados, conforme sua natureza, em:

- a) Incidente; ou
- b) Apoio Técnico.

3.1.1.4. A classificação do chamado será utilizada para definição dos níveis de atendimento e dos prazos estabelecidos no ANS.

3.1.2. Canais de Atendimento

3.1.2.1. O CONTRATADO deverá disponibilizar central de serviços para registro, acompanhamento e encerramento dos chamados técnicos durante toda a vigência contratual.

3.1.2.2. A central de serviços deverá permitir a abertura, o acompanhamento e a consulta de chamados, no mínimo, pelos seguintes canais:

- a) atendimento telefônico;
- b) site de gerenciamento de chamados disponibilizado na *Internet*; e
- c) correio eletrônico (*e-mail*).

3.1.2.3. O atendimento deverá estar disponível em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todos os dias do ano (24x7x365).

3.1.2.4. Para o atendimento telefônico, o CONTRATADO deverá disponibilizar número telefônico do tipo 0800 ou outro meio cujo custo da ligação seja equivalente ao de uma ligação local para o BANCO.

3.1.2.5. Independentemente do canal utilizado para abertura do chamado, todas as solicitações deverão ser obrigatoriamente registradas na ferramenta de gerenciamento de chamados do CONTRATADO, a qual constituirá o repositório oficial dos registros de atendimento e será utilizada para

acompanhamento dos chamados, apuração dos ANS, emissão de relatórios gerenciais e fiscalização da execução contratual.

- 3.1.2.6. O registro do chamado deverá ocorrer imediatamente após seu recebimento e antes do início do atendimento técnico.
- 3.1.2.7. Para cada chamado registrado deverá ser atribuído um identificador único, que permitirá sua rastreabilidade durante todo o ciclo de vida do atendimento e será utilizado como referência em todas as comunicações entre as partes.
- 3.1.2.8. Quando o chamado for aberto por telefone ou por correio eletrônico, caberá ao CONTRATADO registrar o chamado na ferramenta de gerenciamento de chamados e informar imediatamente ao BANCO o respectivo identificador único.
- 3.1.2.9. O sistema de gerenciamento de chamados deverá permitir ao BANCO:
 - a) registrar novos chamados;
 - b) acompanhar a situação dos chamados em atendimento;
 - c) consultar os chamados encerrados;
 - d) pesquisar chamados por período, identificador, natureza, severidade, situação ou outros filtros equivalentes;
 - e) visualizar, para cada chamado, no mínimo, as seguintes informações: identificador único, data e hora de abertura, severidade, quando aplicável, descrição da solicitação, responsável pelo atendimento, situação atual, histórico cronológico das atualizações, data e hora de encerramento e descrição da solução adotada ou da orientação fornecida.
- 3.1.2.10. O sistema deverá manter o histórico completo de todas as interações realizadas durante o atendimento, incluindo registros de atualização, manifestações das partes, alterações de classificação, anexos e demais evidências relacionadas ao chamado.
- 3.1.2.11. Os registros deverão permanecer disponíveis para consulta pelo BANCO durante toda a vigência contratual e pelo período de retenção previsto no Contrato.
- 3.1.2.12. O sistema de gerenciamento de chamados deverá adotar mecanismos de autenticação, controle de acesso baseado em perfis, criptografia das comunicações e demais controles de segurança compatíveis com as boas práticas de mercado, assegurando a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade das informações registradas.
- 3.1.2.13. O acesso ao sistema deverá ser realizado por meio de conexão segura, utilizando protocolo TLS versão 1.2 ou superior, ou tecnologia que venha a substituí-lo, mantendo nível equivalente ou superior de segurança.
- 3.1.2.14. Para fins de apuração dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), todos os registros de data e hora da ferramenta de gerenciamento de chamados deverão utilizar o horário oficial de Brasília, ou o fuso horário oficial brasileiro que venha a substituí-lo, devendo o relógio do sistema permanecer sincronizado durante toda a vigência contratual.

3.1.3. Chamados de Incidente

- 3.1.3.1. São classificados como Incidentes os chamados destinados ao tratamento de falhas, indisponibilidades, degradações de desempenho, erros de funcionamento ou qualquer outro comportamento anormal da solução ou dos serviços contratados que comprometa, total ou parcialmente, sua operação ou o atendimento às necessidades do BANCO.
- 3.1.3.2. Enquadram-se nessa categoria, entre outras situações:
- a) indisponibilidade total ou parcial da plataforma SaaS;
 - b) falhas de autenticação, autorização ou controle de acesso;
 - c) indisponibilidade ou mau funcionamento de APIs, agentes, coletores, conectores e demais componentes da solução;
 - d) degradação significativa do desempenho da solução;
 - e) falhas em funcionalidades licenciadas;
 - f) falhas em integrações suportadas nativamente pela solução; e
 - g) quaisquer outras ocorrências que impeçam ou prejudiquem a utilização normal dos serviços contratados.
- 3.1.3.3. Os incidentes deverão ser classificados conforme sua severidade, considerando o impacto sobre a operação do BANCO e a urgência para restabelecimento do serviço.
- 3.1.3.4. A severidade inicial do incidente será atribuída pelo BANCO no momento da abertura do chamado, com base nos critérios estabelecidos neste Edital.
- 3.1.3.5. Caso o CONTRATADO entenda que a severidade atribuída não corresponde ao impacto efetivo do incidente, poderá solicitar sua reclassificação, mediante justificativa técnica fundamentada.
- 3.1.3.6. A reclassificação somente produzirá efeitos após manifestação expressa do BANCO. Até essa manifestação, permanecerá válida a classificação originalmente atribuída pelo BANCO para fins de contagem dos prazos estabelecidos no ANS.
- 3.1.3.7. As severidades podem ser classificadas como:
- a) Crítica: Incidente que provoque indisponibilidade total da solução ou de funcionalidades essenciais, sem alternativa operacional viável, causando interrupção significativa das atividades do BANCO e exigindo tratamento imediato.
 - b) Alta: Incidente que provoque indisponibilidade parcial ou degradação relevante de funcionalidades importantes da solução, comprometendo a execução das atividades do BANCO, mas permitindo sua continuidade mediante solução alternativa temporária ou utilização parcial da plataforma.
 - c) Média: Incidente que afete funcionalidades secundárias, provoque degradação moderada de desempenho ou cause impactos limitados à operação, sem impedir a utilização da solução para suas principais finalidades.
 - d) Baixa: Incidente de reduzido impacto operacional, relacionado a falhas pontuais, inconsistências de *interface*, erros de apresentação de informações ou outras ocorrências que não comprometam a

disponibilidade nem o funcionamento das funcionalidades essenciais da solução.

3.1.3.8. A solução ofertada poderá utilizar nomenclaturas diferentes para classificação da severidade dos incidentes. Nesse caso, caberá ao CONTRATADO demonstrar a correspondência entre as classificações adotadas pela solução e os níveis de severidade definidos neste Edital, preservando integralmente o significado das classificações e a equivalência dos respectivos Acordos de Nível de Serviço (ANS).

3.1.3.9. Durante o atendimento de incidentes, compete ao CONTRATADO:

- a) realizar o diagnóstico da ocorrência;
- b) identificar, sempre que possível, a causa da falha;
- c) adotar todas as medidas necessárias ao restabelecimento da operação normal da solução;
- d) implementar solução de contorno (*workaround*), quando a solução definitiva não puder ser aplicada imediatamente;
- e) manter o BANCO informado sobre o andamento do atendimento, as ações executadas e a previsão de normalização; e
- f) registrar a causa identificada, a solução adotada e as recomendações técnicas pertinentes.

3.1.4. Chamados de Apoio Técnico

3.1.4.1. São classificados como Apoio Técnico os chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas ou ao fornecimento de orientações técnicas relacionadas à utilização, configuração, parametrização e administração da solução, desde que não decorram de falhas em seu funcionamento.

3.1.4.2. Constituem exemplos de chamados de Apoio Técnico:

- a) esclarecimento de dúvidas sobre funcionalidades da solução;
- b) orientação quanto à utilização dos recursos disponibilizados pela plataforma;
- c) orientação para configuração de funcionalidades suportadas nativamente pela solução;
- d) orientação para instalação, atualização, configuração ou remoção de agentes, coletores, conectores e demais componentes da solução instalados no ambiente do BANCO;
- e) orientação para configuração de dashboards, consultas, painéis, alertas e relatórios;
- f) orientação para configuração de integrações e conectores suportados nativamente pela solução;
- g) orientação sobre boas práticas para utilização e administração da plataforma; e
- h) esclarecimento de dúvidas relativas à operação da solução e dos serviços contratados.

3.1.5. Registro e Encerramento dos Chamados

- 3.1.5.1. Ao concluir o atendimento, o CONTRATADO deverá registrar na ferramenta de gerenciamento de chamados, no mínimo:
 - a) a severidade do incidente, quando aplicável;
 - b) a descrição da solicitação;
 - c) as atividades executadas;
 - d) a causa da falha, quando identificada;
 - e) a solução implementada ou as orientações prestadas;
 - f) a data e o horário de início e conclusão do atendimento; e
 - g) a identificação do responsável técnico pelo atendimento.
- 3.1.5.2. O chamado somente poderá ser encerrado após a conclusão do atendimento e o registro das informações técnicas correspondentes.
- 3.1.5.3. O encerramento do chamado não impedirá sua posterior consulta pelo BANCO nem sua utilização para fins de auditoria, fiscalização contratual ou apuração dos indicadores de desempenho e dos Acordos de Nível de Serviço (ANS).

3.2. SUPORTE TÉCNICO

- 3.2.1. O CONTRATADO deverá disponibilizar equipe com profissionais residentes, de forma presencial, nas dependências do BANCO, especialistas na solução ofertada, durante todo o período de Assistência e Suporte Técnico, de acordo com os requisitos mínimos abaixo descritos:
 - 3.2.1.1. Deve possuir experiência profissional de 2 (dois) anos com ferramentas de Monitoramento e Observabilidade de mercado;
 - 3.2.1.2. Deve possuir certificação técnica oficial do fabricante, na solução ofertada;
 - 3.2.1.3. O CONTRATADO deverá garantir a disponibilidade dos serviços de suporte técnico presencial da solução em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, no período compreendido entre 07h00 e 00h00 (meia-noite);
 - 3.2.1.4. Os profissionais poderão atuar fora do horário do definido no item 3.2.1.3, desde que comunicados, pelo BANCO, com antecedência mínima de 12 (doze) horas;
 - 3.2.1.5. As horas realizadas fora do horário estabelecido no item 3.2.1.3 serão remuneradas utilizando as horas do Serviço Técnico Especializado.
- 3.2.2. O suporte técnico aos componentes da solução deverá contemplar atuação da equipe de residentes do CONTRATADO, englobando as seguintes atividades:
 - 3.2.2.1. realizar ações proativas, visando prevenir o surgimento de problemas técnicos nos componentes dos serviços, e solucioná-los, caso ocorram;
 - 3.2.2.2. instalação, reinstalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução;

- 3.2.2.3. construção de RDMs (Requisições de Mudança) para ser submetido ao processo de Gerenciamento de Mudanças, para as ações que envolvam qualquer mudança na solução implantada em ambiente de produção;
- 3.2.2.4. alterações nas configurações lógicas dos ativos da solução que reflitam melhorias nos serviços prestados, inclusive para planejamento e ativação de novas funcionalidades suportadas que venham a ser solicitadas pelo Banco;
- 3.2.2.5. atualização de versões de *softwares*, instalação de módulos e demais componentes de *software* já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados, sem custo adicional ao Banco;
- 3.2.2.6. fornecimento de atualizações de versões dos componentes da solução fornecidos no escopo do Edital;
- 3.2.2.7. alteração e adaptação de configurações;
- 3.2.2.8. implementação de quaisquer funcionalidades suportadas pela solução;
- 3.2.2.9. realizar quaisquer outras intervenções nos componentes da solução, de forma a assegurar o seu bom funcionamento, de acordo com as necessidades do Banco;
- 3.2.2.10. identificar eventuais pontos de falha, realizar ajustes de parâmetros e melhorias no monitoramento do ambiente.
- 3.2.2.11. atuar como facilitador na adoção da solução, apoiando as equipes da BANCO na utilização dos recursos, funcionalidades e boas práticas associadas à solução contratada;
- 3.2.2.12. apoiar a migração da monitoração dos sistemas para a solução contratada, inclusive executando atividades de configuração, migração, validação e ajustes necessários à transição dos monitoramentos existentes;
- 3.2.2.13. acompanhar o nível de utilização da solução pela BANCO, identificando oportunidades de melhoria, ampliação de uso das funcionalidades disponíveis e otimização da adoção da plataforma.

3.2.3. O CONTRATADO poderá ser solicitado, a critério do Banco, a realizar estudos, a cada 90 (noventa) dias, com a finalidade de fornecer informações relativas ao funcionamento e utilização da solução, visando subsidiar atividades voltadas para a implementação de melhorias e planejamento de capacidade. Os estudos deverão ser iniciados em até 5 (cinco) dias corridos, após a solicitação formal do Banco, cujo atendimento da solicitação, com apresentação dos resultados, não poderá ultrapassar 10 (dez) dias corridos.

4. SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviços técnicos especializados relacionados à solução de observabilidade *Full Stack* contratada, sob demanda, destinados à execução

de atividades que requeiram conhecimento técnico especializado, apoio consultivo, desenvolvimento de soluções específicas ou atuação técnica avançada.

4.2. A prestação dos serviços ocorrerá exclusivamente mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) pelo BANCO, na qual deverão ser definidos, no mínimo:

- 4.2.1. objetivo da demanda;
- 4.2.2. escopo das atividades a serem executadas;
- 4.2.3. produtos, entregáveis ou resultados esperados;
- 4.2.4. estimativa de esforço, expressa em horas técnicas;
- 4.2.5. cronograma ou prazo de execução, quando aplicável.

4.3. A critério do BANCO, as Ordens de Serviço poderão ser executadas fora da janela comercial compreendida entre 8h e 18h, inclusive em finais de semana e feriados.

4.4. Os serviços serão remunerados por hora técnica efetivamente executada e formalmente aceita pelo BANCO, observando o quantitativo máximo de horas previsto contratualmente. O total de horas contratado constituirá um banco de horas, a ser consumido conforme a execução das Ordens de Serviço emitidas durante a vigência do contrato.

4.5. As estimativas de esforço apresentadas para cada Ordem de Serviço terão caráter referencial, destinando-se ao planejamento e acompanhamento da execução. Tais estimativas poderão ser revisadas, mediante justificativa técnica e aprovação prévia do BANCO, quando ocorrer alteração do escopo originalmente definido.

4.6. As Ordens de Serviço poderão contemplar, entre outras, as seguintes atividades:

- 4.6.1. implementação, configuração, desenvolvimento ou customização de integrações entre a solução de observabilidade e sistemas, plataformas, ferramentas ou serviços não contemplados no escopo original do contrato;
- 4.6.2. consultoria técnica especializada para apoio ao planejamento, arquitetura, implantação, expansão, otimização, operação ou evolução da solução de observabilidade;
- 4.6.3. execução de atividades de elevada complexidade técnica que demandem conhecimento especializado, experiência específica, atuação do fabricante ou de profissionais certificados na solução;
- 4.6.4. desenvolvimento e implementação de soluções específicas ou não padronizadas destinadas ao atendimento de necessidades do BANCO;
- 4.6.5. elaboração de estudos técnicos, provas de conceito (*Proof of Concept – PoC*), análises de viabilidade, diagnósticos, recomendações de arquitetura, avaliações de desempenho, revisões de configuração e planos de melhoria relacionados à solução contratada;
- 4.6.6. apoio técnico especializado em atividades de migração, atualização, modernização, *troubleshooting* avançado, análise de causa raiz e resolução de incidentes ou problemas de alta complexidade relacionados à solução contratada;

4.6.7. Alocação da equipe residente fora horário estabelecido no item 3.2.1.3.

4.7. A emissão de Ordem de Serviço não implicará a obrigatoriedade de consumo integral da estimativa de esforço inicialmente prevista, sendo faturadas exclusivamente as horas efetivamente executadas e formalmente aceitas pelo BANCO.

4.8. Ao término de cada Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico contendo, no mínimo:

4.8.1. descrição das atividades executadas;

4.8.2. produtos ou entregáveis produzidos;

4.8.3. resultados obtidos;

4.8.4. quantitativo de horas efetivamente consumidas; e

4.8.5. recomendações técnicas, quando aplicável.

4.9. Após a conclusão dos serviços previstos na Ordem de Serviço, o CONTRATADO deverá submetê-la à avaliação e ao aceite do BANCO. Caso o resultado apresentado não esteja em conformidade com o escopo, os requisitos ou os critérios de aceite estabelecidos, a Ordem de Serviço poderá ser devolvida para os ajustes necessários. A devolução da Ordem de Serviço não implicará na alteração do prazo acordado para sua conclusão. A Ordem de Serviço somente será considerada encerrada após o aceite formal do BANCO.

5. WORKSHOPS DE CAPACITAÇÃO

5.1. O CONTRATADO deverá realizar *workshops* com a finalidade de capacitar o time do Banco do Nordeste na utilização da solução.

5.2. Os *workshops* deverão ser realizados de forma remota e ao vivo, via *Microsoft Teams*, disponibilizado na infraestrutura do BANCO.

5.3. Os *workshops* poderão, a critério do BANCO, serem gravados para consultas futuras.

5.4. Os *workshops* deverão ser divididos em módulos, de forma a facilitar a participação da equipe.

5.5. Os módulos dos *workshops* não poderão ter carga horária inferior a 2 (duas) horas e nem superior a 4 (horas).

5.6. O conteúdo programático, assim como a carga horária informada são o mínimo a ser ofertado, podendo ser extrapolado, caso o Contratado julgue necessário para completo entendimento da solução.

5.7. Não serão pagos valores adicionais por conteúdo ou horas adicionais de capacitação.

5.8. Na Tabela 01 – *Workshops* de Capacitação são listados os *workshops*, o conteúdo, a carga horária e a quantidade de turmas.

01 – *Workshops* de Capacitação

WORKSHOP	CONTEÚDO	CARGA HORÁRIA	TURMAS
----------	----------	---------------	--------

Administração da solução	- Definições gerais da solução - Configuração inicial da instância - Gestão de usuários e equipes - Gestão de acesso - Integração com provedores de identidade - Trilha de auditoria - Mascaramento de dados sensíveis - Gestão das APIs - Governança de uso e custos da solução	8	1
Operação da solução	- Introdução à plataforma, navegação e conceitos de observabilidade - Instalação e configuração do agente de coleta em servidores, contêineres e ambientes <i>OpenShift</i> - Monitoramento de infraestrutura (<i>hosts</i> e contêineres) e habilitação de integrações - Rastreamento de aplicações (APM): <i>spans</i>, serviços e análise de desempenho - Coleta, exploração e análise de <i>logs</i> - Monitoramento de banco de dados - Monitoramento de rede - Monitoramento de logs de negócio - Testes sintéticos (API e navegador), criação de monitores, alertas e painéis operacionais	18	2
Uso no negócio	- Monitoramento de experiência do usuário real (RUM): sessões e desempenho das aplicações - Repetição de sessões (<i>session replay</i>) e análise de produto - Construção de painéis e relatórios - Definição e acompanhamento de indicadores e níveis de serviço (SLO/SLA) - Uso de dados para tomada de decisão e acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos serviços digitais	10	2
Automação	- Conceitos de automação e criação de fluxos de trabalho - Automação de remediações e resposta a incidentes - Construção de aplicações internas de autoatendimento - Visibilidade de <i>pipelines</i> de CI/CD, cobertura e segurança de código - Uso de APIs, integração com ferramentas externas e infraestrutura como código	10	1
Inteligência Artificial	- Conceitos de IA aplicada ao monitoramento - Uso do assistente de IA para investigação e resolução de incidentes - Observabilidade de aplicações baseadas em modelos de linguagem (LLM) - Rastreamento e análise de desempenho, custos e comportamento de modelos de IA - Detecção e resposta assistida por IA — aplicação prática	8	1

6. GERENCIAMENTO DA SOLUÇÃO

6.1. Reuniões de Acompanhamento

6.1.1.O CONTRATADO deverá realizar, com agendamento e periodicidade mínima mensal, a critério do BANCO e nas suas dependências no CAPGV em Fortaleza – CE, durante todo o período de assistência e suporte técnico, reuniões para posicionamento sobre a prestação de assistência e suporte técnico, incluindo ações relacionadas a:

- 6.1.1.1. prevenção sobre o surgimento de problemas técnicos na solução e auxiliar na sua solução, caso ocorram;
- 6.1.1.2. discussões sobre evolução da solução e apoio na definição de novas implementações;
- 6.1.1.3. acompanhamento e priorização das soluções para os chamados eventualmente abertos;
- 6.1.1.4. planejamento de capacidade e análise do uso de licenças.

Pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A.