

ANEXO III - ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

1. OBJETIVO

- 1.1. 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 implantação do cenário de negócio em produção.
- 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.
- 2.5. A CONTRATADA deverá prover profissionais em conformidade com os perfis de qualificações descritos no Anexo V - 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. 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 no item 4 deste anexo.
- 2.7. Os membros da equipe de sustentação deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços descritos neste anexo, não sendo admitidos:
 - 2.7.1. O compartilhamento de tempo com atividades do serviço de manutenção evolutiva;
 - 2.7.2. O acúmulo de papéis ou perfis profissionais.

- 2.8. 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.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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.
 - 2.12.1. 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;
 - 2.12.2. As credenciais de acesso remoto ao ambiente do BNB devem ser solicitadas pela CONTRATADA quando da configuração deste serviço;
 - 2.12.3. 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.
 - 2.12.4. 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.
- 2.13. 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 quando 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.
- 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, empacotamento, *deploy* 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 o Quadro 1 apresentado abaixo:

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).	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

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

Quadro 1. Níveis de severidade e impactos no negócio.

- 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 1 abaixo:

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

Tabela 1. Níveis de severidade.

- 4.6.3. O nível de complexidade deve guardar consonância com a Tabela 2 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

Tabela 2. Níveis de complexidade.

- 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 inicia-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 faixas de redução a serem aplicadas no pagamento mensal do Serviço de Sustentação conforme a Tabela 3:

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

Tabela 3. Faixas de redução do indicador TIP para a sustentação.

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

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

atendimento dos serviços de sustentação concluídos no prazo estabelecido, devendo ser calculado com a seguinte fórmula de medição:

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 faixas de redução a serem aplicadas no pagamento mensal do Serviço de Sustentação conforme a Tabela 4:

Faixa	Níveis alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	$95 \leq \text{TCP}$	Nenhuma redução
2	$90\% \leq \text{TCP} < 95\%$	2%
3	$85\% \leq \text{TCP} < 90\%$	5%
4	$80\% \leq \text{TCP} < 85\%$	15%
5	$\text{TCP} < 80$	25%

Tabela 4. Faixas de redução do indicador TCP para a sustentação.

5. VOLUMES DE SERVIÇOS TÉCNICOS POR MACROPROCESSO E CENÁRIO

- 5.1. No Quadro 2 adiante, estão relacionados os macroprocessos e cenários com os respectivos volumes mensais, contados em horas-atividades, com base no histórico de consumo do serviço pela BNB em contratos anteriores.
- 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	10
CTR01	Controladoria	Planejamento Orçamentário	10
EST04	Estratégia e Suprimento de Logística	Entidades Externas	45
GPM01	Gestão de Patrimônio	Gestão de Ativo Fixo	250
GPM02	Gestão de Patrimônio	Administração da Manutenção	10
SVL02	Serviços de Logística	Administração de Estoque	130
SVL03	Serviços de Logística	Gestão de Contratos - Processo Administrativo em Licitações e Contratos	45

TOTAL	500
-------	-----

Quadro 2. Volume mensal de macroprocessos e cenários.

- 5.2.1. O volume mínimo estimado corresponde a 6.000 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. 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.