

ANEXO IV**SERVIÇO DE TAM****1. Finalidade**

As informações contidas neste anexo descrevem o serviço de Technical Account Manager (TAM) da plataforma Liferay que é objeto desta RFP. Os requisitos especificados neste documento têm caráter obrigatório, devendo ser rigorosamente atendidos pelo CONTRATADO.

2. Considerações Gerais

- 2.1. O CONTRATADO deverá em parceria com fabricante Liferay contratar o serviço de TAM (parnumber:TAMSLATAM) cabendo as atividades de atendimento personalizado com base no contexto e objetivos do CONTRATANTE.
- 2.2. O CONTRATADO deverá alocar profissionais experientes para realizar orientação técnica do produto e uso das melhores práticas.
- 2.3. O CONTRATANTE poderá requisitar o serviço de TAM a qualquer momento para o CONTRATADO
- 2.4. Caberá ao profissional/equipe TAM as seguintes atividades:
 - 2.4.1. Fornecer apoio consultivo ao CONTRATADO, com base nas melhores práticas do Liferay e na experiência dos profissionais *Sêniores*, apoiando em todo o ciclo do projeto e em planejamentos futuros;
 - 2.4.2. Apoiar os Parceiros envolvidos no projeto sempre que necessário, com uma visão consultiva, ajudando assim a garantir que os projetos do CONTRATANTE tenham o acompanhamento do fabricante Liferay;
 - 2.4.3. Dar celeridade às tratativas junto ao Suporte Liferay;
 - 2.4.4. Melhorar a experiência com a plataforma Liferay
- 2.5. O profissional/equipe TAM possuirá terá o seguinte modelo de atuação:
 - 2.5.1. A equipe de TAM Services fornecerá orientação técnica, mas não implementará soluções nem configurará os sistemas do Banco;
 - 2.5.2. O serviço de TAM não substituirá o serviço de suporte da Liferay
 - 2.5.3. O serviço TAM será feito de forma totalmente remota por meio de chamadas telefônica ou teams, compartilhamento de tela e troca de documentação;
 - 2.5.4. Deverá haver disponibilidade no horário comercial (segunda à sexta-feira, das 9h às 18h).