

## **1. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)**

Este anexo descreve os requisitos dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) envolvidos na contratação de empresa para a prestação de serviços de computação em nuvem pública, consultoria e treinamento para atuar como cloud broker no modelo de integrador multicloud.

Referidos requisitos têm caráter obrigatório e deverão ser atendidos de forma integral pelo Contratado. O não atendimento a qualquer desses requisitos, por completo ou em parte, sujeitará o Contratado à aplicação das sanções contratuais correspondentes.

### **1.1. Acordo Nível de Serviço – Itens 1 e 2**

- 1.1.1. Os Acordos de Níveis de Serviço (ANS), ou *Service Level Agreement*, a serem exigidos dos provedores são aqueles cujos termos estejam publicados no sítio oficial e público do respectivo provedor e a sua aplicação se dará conforme a política lá estabelecida, inclusive quanto a categorização dos serviços. Exemplo: *Service Level Agreement (SLA) for Online Service* (<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services?lang=1>).
- 1.1.2. Portanto, é exigido que todo o provedor de nuvem pública da solução, possua tais documentos.
- 1.1.3. Eventuais descontos por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) especificados serão aferidos, computados e aplicados conforme os acordos de nível de serviço categorizados (*Service Level Agreement*) e publicados nos sítios dos provedores de nuvens públicas homologados e utilizados na Solução.
- 1.1.4. A apuração dos descontos por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) será feita conforme a categorização já definida pelos provedores. Por exemplo, no provedor Microsoft Azure deverá ser utilizada a categoria “SLA para máquinas virtuais” quando se tratar de utilização de recurso computacional do tipo “máquina virtual”, para fins de análise do SLA e respectivo crédito decorrente do descumprimento do SLA.
- 1.1.5. Da mesma, no caso do provedor AWS, deverá ser utilizado o contrato de nível de serviço “Amazon Compute” quando se tratar de SLA referente a máquinas virtuais.
- 1.1.6. De forma equivalente, no caso do provedor IBM Cloud, deverá ser considerada a categoria “IBM Virtual Servers SLA” para recursos de máquinas virtuais, com base no percentual de disponibilidade mensal

previsto contratualmente e nos créditos aplicáveis em caso de descumprimento.

1.1.7. Já para o provedor Google Cloud Platform (GCP), deverá ser utilizada a categoria “Compute Engine SLA”, aplicável às instâncias de máquinas virtuais, conforme parâmetros de disponibilidade regional ou zonal estabelecidos, sendo os créditos de SLA atribuídos conforme as métricas publicadas pelo provedor.

1.1.8. Para calcular o valor de crédito referente ao não atingimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), segue um exemplo, passo a passo:

**Passo 1 — Calcular disponibilidade medida (A)**

- a) Período : 30 dias ( $T$ ) = 2.592.000 segundos
- b) SLA contratual: 99,741%
- c) Valor mensal : R\$ 10.000,00
- d) Exemplo de Indisponibilidade medida (D): 2.592 segundos (43,2 minutos)

$$A = \frac{T - D}{T} \times 100\% = \frac{2.592.000 - 2.592}{2.592.000} \times 100\%$$
$$A = \frac{2.589.408}{2.592.000} \times 100\% \approx 99,90\%$$

**Passo 2 — Verificar descumprimento do SLA**

SLA contratual: 99,741%

Disponibilidade medida: 99,90%

Como  $99,90\% > 99,741\%$ , o provedor atingiu o SLA => **Portanto, não há crédito a ser aplicado neste cenário.**

**Passo 3 — Cenário alternativo (para mostrar cálculo de crédito)**

Se a disponibilidade medida tivesse sido, por exemplo, 99,60%, então:

**Diferença percentual:**

$$\Delta = \frac{99,741 - 99,60}{99,741} \times 100\% \approx 0,141\%$$

**1.2.**

**Crédito:**

$$\text{Crédito monetário} = 10.000 \times \frac{0,141}{100} \approx R\$14,10$$

=> Portanto, há crédito de R\$14,10 a ser aplicado neste cenário.

- 1.2.1. Deverá fornecer Acordos de Níveis de Serviço de disponibilidade das instâncias igual ou superior a **99,741%** para cada período de 1 mês.
- 1.2.2. Caso haja alguma possibilidade de escolha para a apuração ou aplicação dos créditos e descontos decorrentes do descumprimento do ANS, deverá ser escolhida a possibilidade que melhor se adeque às necessidades do BNB, levando-se em consideração o processo de gestão de custos (FinOps).

**1.3. Acordo Nível de Serviço – Item 3**

A Contratada deverá disponibilizar central única de atendimento (service desk) com canais telefone com chamada local em Fortaleza, Voice over Internet Protocol (VoIP) ou gratuita (0800), e-mail, Portal Web e API, o qual deverá solicitar e registrar o nome do usuário, a unidade solicitante e a atividade. Deverá ser possível abrir demandas em língua portuguesa.

Durante o período contratual, deve estar garantida a plena utilização dos serviços da Solução em regime 365x24x7 (trezentos e sessenta e cinco dias por ano, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana);

**1.4. Índice de incidentes abertos dentro do prazo**

O Índice tem o objetivo de medir e garantir que os incidentes estão sendo abertos dentro do prazo máximo definido de 15 (quinze) minutos após o alerta no Sistema de Gerenciamento/Monitoramento da Contratada. O tempo de abertura corresponde a (Data, Hora e Minuto da abertura do Incidente na ferramenta de Chamados do Banco). O mecanismo de cálculo será definido como o Total de

## Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS)

---

incidentes registrados em até 15 minutos da ocorrência do alerta na ferramenta de gerenciamento dividido pelo total de incidentes elegíveis, dentro do mês de referência, multiplicado por cem:

$$\frac{\text{Total de incidentes abertos em até} \\ \underline{15 \text{ (quinze) minutos do alerta}}}{\text{Total de Incidentes ocorridos}} \times 100$$

### 1.2.1 Valores limites

Serviço de Gerenciamento e Operação da Solução	Glosa
>= 99,35%	

## 1.5. Acordo Nível de Serviço – Itens 4 e 5

- 1.5.1. O Acordo de Nível de Serviço deverá ser calculado para as Ordens de Serviço relativas a esses serviços, no período mensal.
- 1.5.2. Deverão ser apurados os seguintes índices:
  - a) ICAP = Índice de Chamados Atendidos no Prazo;
  - b) QCAT = Quantidade de Chamados Atendidos no Prazo;
  - c) TCA = Total de Chamados Atendidos;
  - d) ICAP =  $(QCAT / TCA) * 100$  – Índice de Chamados Atendidos no Prazo;

Em cada ciclo de faturamento dos Serviço Técnico Especializado – Integrador e Serviço Técnico Especializado – Provedor, os índices deverão ser apurados, para os serviços que possuírem os respectivos **Termo de Aceitação do Serviço sob Demanda (TASD)** e, se for o caso, aplicadas as seguintes glosas:

ICAP	Glosa
ICAP >= 99%	0%
99% > ICAP >= 90%	2%
90% > ICAP >= 80%	4%
80% > ICAP >= 70%	6%
70% > ICAP >= 60%	8%
60% > ICAP >= 50%	10%
50% > ICAP	12%

**1.6. Acordo Nível de Serviço – Itens 6**

- 1.7. A Contratada deverá apresentar com antecedência mínima de 7 (sete) dias para o início do treinamento uma amostra do material didático a ser utilizado para avaliação e aprovação do BNB.
  - 1.7.1. Cada solicitação de Serviços Técnicos de Treinamento deverá conter, no mínimo:
    - Tema(s): Fundamentos, Arquitetura, Segurança, DevSecOps, etc.
    - Quantidade de Pessoas;
    - Quantidade de horas;
  - 1.7.2. Cada treinamento por turma será avaliado pelos treinados, nos moldes atualmente aplicados no BANCO. A avaliação individual deverá cobrir aspectos da estrutura do treinamento, recursos de laboratório, plataforma do curso, material didático, conhecimento e didática do instrutor.
  - 1.7.3. O treinamento, cuja avaliação do instrutor do CONTRATADO for inferior a 70%, deverá ser reaplicado com a devida substituição do instrutor, caso o BANCO julgue necessário. Os custos decorrentes da reaplicação do treinamento correrão às expensas do CONTRATADO.
- 1.8. O BANCO emitirá um Termo de Aceite de Serviço de Treinamento (TAST) a cada conclusão de turma referentes aos serviços de Treinamento ou Transferência de Conhecimento e após apurados positivamente os fatores de aceitação dos cursos.

**1.9. Acordo Nível de Serviço – Item 7**

**1.2.2 Disponibilidade**

Expressa o percentual do tempo em que o serviço estará operacional durante o período no qual ele é prestado e mensurado sob condições normais, ou seja, obedecendo aos requisitos técnicos estipulados no Edital e em todos seus Anexos.

## **Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS)**

---

No cálculo de disponibilidade serão aferidos também os componentes de comunicação lógicos/virtuais além dos componentes físicos e gerenciamento.

Todos os serviços de comunicação de dados, até a rede local, e de gerenciamento, deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, observando os valores limites estabelecidos neste anexo.

A disponibilidade do serviço indicará o percentual de tempo, durante cada mês, em que o circuito ou equipamento integrante do serviço permanecer em condições normais de funcionamento.

A condição normal de funcionamento de um circuito ou serviço significa o perfeito funcionamento de todos os elementos que o compõem, a saber: enlaces físicos, interfaces, túneis, roteadores, concentradores, repetidores, gerenciamento, monitoramento, recursos alocados na rede da concessionária, consoles e demais itens necessários ao perfeito funcionamento da solução de conectividade adquirida.

O serviço será considerado indisponível a partir do início de uma interrupção registrada na gerência/supervisão do provedor até o restabelecimento do circuito à condição normal de funcionamento e a respectiva informação ao BANCO.

### **1.2.2.1 Forma de cálculo**

A disponibilidade do serviço é calculada para cada serviço, circuito ou equipamento/*appliance*, conforme solicitado, para um período de um mês ou de um ano, a partir da ativação do serviço, sendo obtida através da seguinte fórmula:

$$Disp(\%) = \frac{To - \sum_{i=1}^n Ti}{To} \times 100,$$

onde:

*Disp* = Disponibilidade do serviço;

*To* = Período mensal de operação em minutos (30 dias = 43200 minutos);

*Ti* = i-ésimo intervalo de tempo em que o circuito ou equipamento apresentou inoperâncias ou indisponibilidades dos serviços, ou taxa de erro acima da especificada, durante o período de operação, em minutos, para disponibilidade mensal.

No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas para manutenção pelo Provedor, desde que comunicadas ao BANCO com um prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis, ou aquelas de responsabilidade do BANCO.

#### 1.2.2.2 Valores limites

Disponibilidade mínima do serviço de comunicação (Data center primário e Data center secundário) fim-a-fim (incluindo enlaces físicos, interfaces, roteadores, concentradores, repetidores, recursos alocados na rede da operadora e demais itens necessários ao perfeito funcionamento da solução)	Serviço Gerenciado de Conectividade - CSP ↔ BNB	Glosa
	>= 99,35%	0,1% por hora ou fração

#### 1.2.3 Perda de Pacotes

Consiste na taxa de insucesso na transmissão de pacotes IP entre os roteadores de dois pontos de presença distintos. É uma comparação entre o número de pacotes que foram transmitidos e recebidos com sucesso e o número total de pacotes que foi transmitido. A perda de pacotes normalmente é expressa como uma porcentagem dos pacotes que foram transmitidos.

#### 1.10. Forma de cálculo

A perda de pacotes é medida de acordo com a fórmula:

$$\text{PP}(\%) = \frac{NP_{origem} - NP_{destino}}{NP_{origem}} \times 100,$$

onde:

$\text{PP}(\%)$  = Percentual de perda de pacotes.

$NP_{origem}$  = Número de pacotes na origem.

$NP_{destino}$  = Número de pacotes no destino.

Diariamente, entre 0h (zero hora) e 24h (vinte e quatro horas), o CONTRATADO deverá realizar aferições do percentual de descarte

de pacotes em todos os circuitos integrantes da rede de acesso componentes da Solução.

#### 1.11. Valores limites

	<b>Serviço Gerenciado de Conectividade - CSP ↔ BNB</b>	<b>Glosa</b>
Indicador de Perda de Pacotes 24h  Perda de Pacotes no acesso primário Ou Perda de Pacotes no acesso secundário	=< 1%	<b>0%</b>
	> 1%	<b>0,1% por hora ou fração</b>

## 2. Gestão da Solução

- 2.1. A Contratada deverá fornecer uma plataforma de gestão com telemetria de consumo de todas as nuvens que compõem a Solução por meio de um portal WEB, com a finalidade de fornecer dados relativos à utilização dos serviços, com as seguintes características:
  - 2.1.1. Prover um Dashboard customizável.
  - 2.1.2. Prover uma calculadora de precificação para os principais serviços de nuvem do mercado para apoiar na decisão de futuras migrações para nuvens públicas.
  - 2.1.3. Prover um dashboard para consulta e controle de consumo de nuvem, com análises do consumo pregresso e com análises de tendência para o consumo futuro.
  - 2.1.4. Prover a capacidade de marcar recursos com *tags*.
  - 2.1.5. Prover um dashboard com todas as *tags* dos provedores de nuvem para gestão simples e efetiva de rotulagem (*tagging*).
  - 2.1.6. Atribuir usuários e permissões de acesso, monitoramento e alertas de custos e de níveis de uso.
  - 2.1.7. Possibilitar a visualização dos usuários da Contratante de todos os projetos e recursos.
  - 2.1.8. Emitir relatório gerencial por centro de custos, com informações referentes ao orçamento, valores utilizados e saldo restante.

## **Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS)**

---

- 2.2. A ferramenta que sustente essa plataforma deverá ser instalada no provedor de nuvem pública ou na infraestrutura da Contratada.
  - 2.2.1. Todos os custos de implantação, manutenção e suporte técnico desta ferramenta ficarão a cargo da Contratada.
  - 2.2.2. A plataforma deverá ser dinâmica, podendo o usuário selecionar um ou mais dias específicos para verificar o consumo por categoria de produtos.
  - 2.2.3. A plataforma deverá permitir a seleção de uma categoria de serviço e identificar os grupos/assinaturas que mais consumem esse serviço.
  - 2.2.4. A plataforma deve indicar graficamente a curva de consumo mensal, o consumo por região, permitindo a seleção de uma região específica e analisando os serviços consumidos na região selecionada.
- 2.2.5. Além da disponibilização dos recursos citados acima, as seguintes atividades estão previstas:
  - a) Deverá possuir um especialista com foco em FinOPs certificado como arquiteto em nuvem que ficará como responsável pelo gerenciamento dos custos, apoio adicional relacionado a dúvidas de consumo, técnicas e operacionais do ambiente, além de apoiar em possíveis aberturas de chamados junto aos provedores de nuvem.
  - b) Elaboração de até sete dashboards personalizados construídos para o ambiente.
  - c) Reunião mensal para apresentação dos relatórios de consumo, sugestões de melhorias e redução de custos e monitoração proativa de consumo anômalo. A reunião será realizada de forma remota.
- 2.3. Para melhor acompanhamento e controle do contrato, a Contratada deverá disponibilizar a Contratante um portal online, que aqui será chamado de Portal de Gestão do Contrato, onde a Contratante poderá acessar todos os arquivos relevantes oriundos desta contratação. O Portal deverá atender, no mínimo, as seguintes exigências:
  - 2.3.1. Através do portal a Contratada deverá disponibilizar acesso a, no mínimo, os seguintes arquivos: Edital, contrato, empenho, nota fiscal, Welcome Kit e plano de adoção.
  - 2.3.2. O Portal de Gestão do Contrato deverá possuir a funcionalidade de pesquisa por palavras ou texto.

## **Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS)**

---

- 2.3.3. O Portal de Gestão do Contrato deverá apresentar disponibilidade 24x7.
  - 2.3.4. O número de usuários simultâneos suportados pelo Portal deverá ser ilimitado.
  - 2.3.5. O usuário poderá realizar download dos arquivos disponíveis no Portal.
  - 2.3.6. O usuário não poderá apagar dados do Portal.
  - 2.3.7. O Portal de Gestão do Contrato poderá ser acessado via navegador de Internet através de um computador ou dispositivo móvel.
  - 2.3.8. O Portal deverá ser suportado pelos navegadores de Internet em sua última versão: Microsoft Internet Explorer, Firefox e Google Chrome.
  - 2.3.9. O Portal deverá apresentar recurso de notificação de e-mail que será ativada sempre que houver alterações de arquivos ou no caso de adição de novos arquivos ao Portal.
  - 2.3.10. Referente a identificação e autenticação, o Portal deverá permitir aos usuários realizar autenticação utilizando suas credenciais de Office 365.
- 2.4. A Contratada deverá mensalmente realizar reunião gerencial com a Contratante para apresentar, no mínimo, os seguintes relatórios:
- a) Relatório de análise de segurança, que deverá contemplar os dados presentes no Secure Score, Cloud App Security e DLP, com interpretação sobre cada indicador analisado, sugestão de ações para melhorar a postura de segurança do Banco, e comparativo entre como o Banco estava no último mês, e como o Banco está no mês analisado, para acompanhamento da evolução do Banco quanto a esses indicadores;
  - b) Relatório de conformidade com LGPD e Resolução Bacen nº 4.893/2021;
  - c) Relatório das atividades de serviço, contemplando, as concluídas, a situação das em andamento e sugestão de novas atividades
- 2.5. A reunião mensal ocorrerá nas dependências da Contratante ou de forma remota, sendo definida na reunião anterior à critério da Contratante.
- 2.6. Deverá possuir ferramenta de gestão de serviço sob demanda
- 2.7. Portal de Solicitações de Serviços sob Demanda.
- 2.7.1. Com o intuito de manter controle e melhor gestão sobre o uso dos Serviços sob Demanda (SD) para execução de serviços ao longo do

## **Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS)**

---

contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar portal online específico para controle e gerenciamento das solicitações de atividades de serviço, devendo este portal, no mínimo, dispor das seguintes funcionalidades:

- 2.7.1.1. Apresentar uma página para abertura de solicitações de serviço, onde devem ser inseridas todas as informações necessárias para identificação da solicitação, bem como deve permitir anexar arquivos complementares sobre a solicitação;
  
- 2.7.1.2. A página para abertura de solicitação de serviço deve contar com campos para preenchimento manual, e campos com preenchimento automático pelo sistema, sendo exigido, no mínimo, o seguinte conjunto de campos:
  - 2.7.1.2.1. Campo manual:
    - 2.7.1.2.1.1. Descrição da Solicitação;
      - 2.7.1.2.1.1.1. Na descrição da solicitação, a CONTRATANTE indicará qual serviço do Catálogo a solicitação de serviço se refere, e caso o serviço desejado não conste no catálogo, deverá descrever a finalidade do serviço, para posterior cadastro.
    - 2.7.1.2.2. Campos automáticos:
      - 2.7.1.2.2.1. Nome da pessoa que está abrindo a solicitação;
      - 2.7.1.2.2.2. Número do contrato;
      - 2.7.1.2.2.3. Data da abertura;
    - 2.7.1.3. A página para abertura de solicitações de serviço deverá apresentar qual o saldo disponível de Serviço sob Demanda (SD) no contrato, para que o solicitante saiba imediatamente sobre a disponibilidade de Serviço sob Demanda (SD) durante a abertura de uma nova solicitação;
    - 2.7.1.4. Ao abrir uma solicitação de serviço, a solicitação deverá ficar disponível para consulta pela CONTRATANTE na página principal do Portal, devendo apresentar as seguintes informações:
      - 2.7.1.4.1. Status da solicitação;
      - 2.7.1.4.2. ID da solicitação de serviço;
      - 2.7.1.4.3. Nome da pessoa que abriu a solicitação;

## **Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS)**

---

- 2.7.1.4.4. Descrição da solicitação;
- 2.7.1.4.5. Data limite para resposta da CONTRATADA para a solicitação;
- 2.7.1.4.5.1. Essa data limite deverá ser calculada automaticamente, baseado nas exigências descritas neste edital;
- 2.7.1.4.6. Quantos dias corridos faltam até a data limite para resposta da CONTRATADA.
- 2.7.1.5. A CONTRATADA deverá enviar sua proposta de execução de serviço através da solicitação de serviço em aberto. Para isso, deverá atualizar a solicitação de serviço com, no mínimo, as seguintes informações:
  - 2.7.1.5.1. Quantidade de Horas dimensionadas para a solicitação de serviço;
  - 2.7.1.5.2. Valor, em Reais, da proposta;
  - 2.7.1.5.3. Previsão de duração do serviço;
  - 2.7.1.5.4. Anexo com a proposta técnica completa.
    - 2.7.1.5.4.1. A proposta técnica deverá contemplar:
      - 2.7.1.5.4.1.1. Especificação Técnica;
      - 2.7.1.5.4.1.2. Planilha de composição de custos.
- 2.7.1.6. Quando a CONTRATADA atualizar a solicitação de serviço com os dados sobre a proposta de execução, o status dessa solicitação deverá ser alterado para refletir essa mudança, e um e-mail deverá ser disparado para a pessoa que abriu a solicitação na CONTRATANTE, informando que a solicitação foi atualizada. No e-mail, deve ser referenciado o ID da solicitação de serviço, e deve incluir um link para acesso direto à solicitação de serviço.
- 2.7.1.7. O portal deverá permitir à CONTRATANTE acesso ao anexo da proposta técnica, para apreciação pela equipe da CONTRATATE, e deverá permitir à CONTRATANTE aprovar, cancelar a solicitação, ou solicitar ajustes na proposta.
  - 2.7.1.7.1. Caso a CONTRATANTE, após análise da proposta da CONTRATADA, não esteja satisfeita com a proposta, poderá solicitar ajustes, informando em campo de comentário os motivos para a solicitação de ajustes na proposta;
    - 2.7.1.7.1.1. Ao solicitar ajuste, a solicitação de serviço deverá voltar para a fila da CONTRATADA, que deverá proceder com os ajustes

## **Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS)**

---

- solicitados, para em seguida submeter nova proposta para apreciação pela CONTRATANTE;
- 2.7.1.7.1.2. Essa etapa de solicitação de ajustes pela CONTRATANTE e submissão de nova proposta pela CONTRATADA poderá se repetir até que ou a proposta seja aprovada, ou seja cancelada;
- 2.7.1.7.2. A Aprovação pela CONTRATANTE deverá ser registrada no Portal, quando será emitido o TSSD pela CONTRATANTE e anexada no Portal como comprovação do aceite;
- 2.7.1.7.3. Na aprovação, o Portal deverá, no mínimo, possuir os seguintes campos para preenchimento pela CONTRATANTE:
- 2.7.1.7.3.1. Número da OS;
  - 2.7.1.7.3.2. Quantidade de Horas aprovadas para a OS;
  - 2.7.1.7.3.3. Valor da OS;
  - 2.7.1.7.3.4. Campo para inserção de comentário;
  - 2.7.1.7.3.5. Espaço para anexar arquivos.
- 2.7.1.8. Quando a proposta for aprovada, a solicitação deverá voltar para a fila da CONTRATADA, devendo esta atualizar a solicitação informando, no mínimo:
- 2.7.1.8.1. Data de início previsto para a execução do serviço;
  - 2.7.1.8.2. Data de conclusão prevista para o serviço;
  - 2.7.1.8.3. Nome do Gerente de Projetos da CONTRATADA que irá atuar nesse serviço;
  - 2.7.1.8.4. Nome dos integrantes da equipe de execução;
  - 2.7.1.8.5. Status do serviço.
- 2.7.1.9. A aprovação da proposta de serviço deverá atualizar o saldo de Horas automaticamente, de maneira que uma nova solicitação de serviços já deverá visualizar o saldo restante de Horas;
- 2.7.1.10. A solicitação de serviço deverá permanecer na fila de solicitações enquanto o serviço não for concluído, e a CONTRATADA deverá atualizar o status do serviço sempre que houver alteração, para acompanhamento da CONTRATANTE. Os status de serviço deverão ser, no mínimo:

## **Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS)**

---

- 2.7.1.10.1. Aguardando início da execução;
  - 2.7.1.10.2. Em execução;
  - 2.7.1.10.3. Concluído;
  - 2.7.1.11. As solicitações de serviços, quando concluídas, deverão ficar acessíveis durante toda a duração do contrato, e deverão guardar o histórico de todos os dados da solicitação, incluindo a data real de início da execução, e data real da entrega do serviço.
  - 2.7.1.12. Todo o portal deverá ser exibido em idioma português do Brasil;
  - 2.7.1.13. O portal deverá exibir exclusivamente informações relacionadas ao contrato, não devendo exibir dados de outros clientes da CONTRATANTE;
- 2.7.2. O acesso ao portal deverá ser controlado por usuário e senha, restrito aos usuários informados da CONTRATANTE para a CONTRATADA.