

## ANEXO IV

### ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

O presente anexo descreve os requisitos técnicos relacionados à qualidade da prestação dos serviços da solução de Contact Center com entradas por multicanais, incluindo os serviços relacionados a: fornecimento, configuração, implantação, customização, gerenciamento, assistência técnica e suporte técnico, no CAPGV.

O CONTRATADO deverá realizar, com agendamento e periodicidade mínima mensal, a critério do BANCO, nas dependências do CAPGV em Fortaleza-CE, durante todo o período do Contrato, reuniões para posicionamento sobre a prestação de assistência e suporte técnico, incluindo ações relacionadas a:

- a) Prevenção sobre o surgimento de problemas técnicos e sua solução, caso ocorram;
- b) Discussões sobre evolução da solução, proposições e apoio na definição de novas implementações;
- c) Acompanhamento e agilização das soluções para os chamados eventualmente abertos;

#### 1. ASSISTENCIA TÉCNICA (GESTÃO DE INCIDENTES)

Devem ser garantidos tempos de atendimento e recuperação de serviços, em casos de falha, a partir da abertura dos chamados, de acordo com a tabela e as definições abaixo:

Tipo de Severidade	Recuperação dos Serviços
Alta	2 horas para serviços no CAPGV
Média	12 horas para serviços no CAPGV
Baixa	24 horas para serviços no CAPGV

A recuperação dos Serviços contempla o fornecimento de peças, componentes de *hardware*, *software* e os serviços necessários ao restabelecimento dos Serviços na forma definitiva, deixando-os em pleno uso, ou provisória, desde que operacionais.

Os tempos descritos acima não serão válidos para os casos de manutenções programadas. As manutenções programadas somente serão realizadas com a concordância prévia da gestão do Banco do Nordeste, desde que planejados pelo CONTRATADO e informado ao Banco com antecedência mínima de **10 (dez) dias corridos**.

#### 2. SUPORTE TÉCNICO (GESTÃO DE DEMANDAS)

Os parâmetros de qualidade para os serviços de suporte técnico deverão ser aferidos por intermédio da verificação do cumprimento dos tempos máximos especificados no presente Anexo, para cada um dos serviços listados a seguir.

As implementações de novas funcionalidades suportadas pela solução para ativação de requisitos de segurança, desempenho ou alinhamento da solução com novos padrões, recomendações, ajustes tecnológicos ou de relatórios deverão ser realizadas, sem ônus para o Banco, em até **5 (cinco) dias úteis**, a partir da solicitação formal do Banco, desde que não sejam ocasionadas por falha, cuja prazo de atendimento encontra-se definido no item 1 deste Anexo.

Sempre que houver lançamento novas versões de sistema operacional ou de novas versões de software ou firmware para os componentes da solução fornecidos para o CAPGV que agreguem correções aos serviços prestados ou atualizações, estas deverão ser fornecidas e instaladas pela CONTRATADA, sem ônus ao Banco, em até **5 (cinco) dias úteis**.

As solicitações de mudanças de localização de componentes ou de instalação de novos serviços de comunicações, no CAPGV e nas Unidades distribuídas, deverão ser atendidas e implementadas na data que for indicada pelo Banco, a qual será informada à CONTRATADA com antecedência mínima de **10 (dez) dias corridos**.

As referidas mudanças poderão ocorrer fora do horário comercial, inclusive nos sábados, domingos e feriados, a critério do Banco. As mudanças de localização poderão ser internas (dentro do mesmo prédio) ou externas (mudança para novo endereço).

Os demais serviços de suporte técnico não mencionados neste anexo deverão ser atendidos em um prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, sem ônus para Banco, a partir da solicitação formal do Banco.

### **3. REQUISITOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO**

O presente anexo descreve os requisitos relacionados à prestação de assistência e suporte técnico para os serviços especificados, de modo a garantir a continuidade da prestação dos referidos serviços.

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.

### **4. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS**

#### **4.1 Responsabilidades do CONTRATADO**

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 à sua execução, além de zelar pelo perfeito funcionamento dos demais recursos relacionados à prestação dos referidos serviços.

O CONTRATADO deverá contribuir para a manutenção do pleno e correto funcionamento da solução fornecida, por intermédio das seguintes modalidades de atuação:

- **Proativa:** Identificação de problemas potenciais, sugestão de melhorias e novas formas de implementação, análises quantitativas e qualitativas de utilização de recursos, relatórios gerenciais e acompanhamento da prestação de assistência e suporte técnico;
- **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 no **Acordo de Níveis de Serviços**.

Todos os requisitos objeto deste Anexo deverão ser plenamente atendidos durante toda a vigência contratual, contados a partir aceitação de cada serviço entregue por parte do Banco e ocorrerão às expensas e sob inteira responsabilidade do CONTRATADO, sem nenhum ônus adicional para o Banco, inclusive no tocante aos seguintes aspectos:

- Deslocamento, hospedagem e alimentação de técnicos, inclusive residentes;
- Transporte de equipamentos e materiais, incluindo seguros;

- Chamadas telefônicas, serviços de fax e demais meios de comunicação para atendimento de chamados de assistência e suporte técnico direcionadas ao núcleo de operação e controle (NOC) do CONTRATADO;
- Impostos, taxas, tarifas, seguros obrigatórios e demais despesas legais relacionadas à prestação dos serviços.

#### 4.2 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

As seguintes atividades serão consideradas componentes da assistência técnica aos serviços objeto deste Edital:

- Identificação e solução de incidentes e problemas relacionados aos componentes integrantes dos serviços contratados;
- Realização de configurações lógicas, envio, instalação e desinstalação de quaisquer equipamentos (*chassis, placas, servidores etc*) integrantes da rede, bem como a instalação dos *softwares* necessários para o correto funcionamento dos serviços;
- Determinar a causa e prover solução para os incidentes abertos junto ao núcleo de operação e controle do CONTRATADO, nos termos deste Edital;
- Substituição de quaisquer componentes fornecidos que venham a apresentar falhas, incluindo o seu recolhimento e a instalação física de equipamentos novos;
- Atendimento de chamados relacionados a dúvidas, falhas, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados, tanto pelos técnicos residentes como pelo núcleo de operação e controle do CONTRATADO;
- Fornecimento e substituição de quaisquer componentes que fazem parte da solução, que apresentem qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, conforme avaliação do Banco;
- Quaisquer outras intervenções na solução, de forma a assegurar o bom funcionamento dos serviços, de acordo com as necessidades do Banco.

##### 4.2.1. Horários de atendimento

As chamadas telefônicas direcionadas ao núcleo de operação e controle do CONTRATADO deverão ser atendidas no regime 24x7x365, não havendo limites quanto à sua frequência e duração.

##### 4.2.2. Natureza dos chamados

O CONTRATADO deverá acolher as chamadas telefônicas direcionadas ao núcleo de operação e controle, devendo oferecer, em concordância com os prazos limites do acordo de níveis de serviço, as respostas apropriadas às solicitações, incluindo:

- Fornecimento de informações sobre estado atual e modo de operação dos serviços prestados;
- Indicação de ações e prazos para restabelecimento de serviços afetados por falhas de qualquer natureza;
- Fornecimento dos relatórios;
- Realização de mudanças na prestação dos serviços, envolvendo:
  - i. Alteração de infraestrutura existente caso necessário;
  - ii. Mudança de endereço;

- iii. Reconfiguração de funcionalidades dos serviços prestados.
- iv. Fornecimento de relatórios extraordinários sobre os serviços prestados;

#### 4.3 SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico dos componentes da solução deverá contemplar atuação do CONTRATADO, englobando as seguintes atividades:

- Realizar ações proativas, visando prevenir o surgimento de problemas técnicos nos componentes dos serviços, e solucioná-los, caso ocorram;
- Instalação, reinstalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução;
- Alterações nas configurações lógicas dos equipamentos 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;
- Atualização de versões de *softwares* dos equipamentos, instalação de módulos, memórias, e demais componentes de *software* ou *hardware* já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados, sem custo adicional ao Banco;
- Fornecimento de atualizações de versões dos componentes da solução fornecidos no escopo deste Edital;
- Alteração e adaptação de configurações;
- Implementação de funcionalidades suportadas pela solução;
- Realizar quaisquer outras intervenções nos componentes da solução, de forma a assegurar o seu bom funcionamento, de acordo com as necessidades do Banco;
- Identificar eventuais pontos de falha, realizar ajustes de parâmetros das classes de serviço e melhorias de segurança das informações trafegadas.

O CONTRATADO deverá acatar, imediatamente, as notificações de incidentes de falhas e a abertura de chamados de suporte técnico no regime de 08 (oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, informando identificador para acompanhamento dos chamados.

O CONTRATADO poderá ser solicitada, a critério do Banco, a realizar estudos, a cada 90 (noventa) dias, com a finalidade de fornecer informações relativas ao desempenho 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.