

## ANEXO 14 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a disponibilização dos serviços de acesso à internet pela Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel.
2. Os serviços de acesso à internet serão iniciados a partir da emissão pelo Banco do termo de aceitação definitiva da Fase 1 de implantação.
3. O anexo está organizado da seguinte forma:
  - 3.1 Descrição dos Serviços;
  - 3.2 Nível dos Serviços;
  - 3.3 Aplicação de Penalidades por Descumprimento do Nível dos Serviços;
  - 3.4 Critérios para os Cálculos das Penalidades;
  - 3.5 Cálculo das Penalidades.

### SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4. A contratada deverá conectar a plataforma com a rede do Banco de modo que a plataforma seja acessada pelos usuários finais sempre através da rede LAN do Banco.
5. A empresa também deverá disponibilizar pelo menos 02 (dois) links de comunicação, que tenham capacidade de funcionar de forma redundante incorporando os referidos links à infraestrutura do Banco, localizada nos data centers primário e secundário.
  - 5.1 Todas as chamadas aos ambientes externos (Facebook, Twitter, Whatsapp, etc.) serão realizadas através dos referidos links;
  - 5.2 A contratada deverá garantir alta disponibilidade, tanto de servidores quanto de links.
6. Todo o tráfego para ambientes externos passará pelo firewall do Banco, cabendo à contratada informar quais ambientes deverão ser acessados, para que as regras de acesso sejam criadas.
7. Caberá à contratada agregar à plataforma os serviços de acesso à internet necessários para a conexão da plataforma com os serviços oferecidos aos clientes na internet, como por exemplo:
  - 7.1 e-Mails;
  - 7.2 Leads e Fale Conosco;
  - 7.3 Sítios Externos;
  - 7.4 Redes Sociais;
  - 7.5 Web Chat;
  - 7.6 WebRTC;
  - 7.7 Mensageiros Instantâneos.

8. Caberá à contratada agregar à plataforma os serviços de acesso a nuvens necessários ao suporte à execução dos demais serviços previstos no Edital e seus anexos, como por exemplo:
  - 8.1 Serviços de assistentes virtuais;
  - 8.2 Serviços de URAs;
  - 8.3 Serviços de bases de conhecimento;
  - 8.4 Serviços de bases de categorizações;
  - 8.5 Serviços de integrações com brokers.

#### SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET

##### NÍVEL DOS SERVIÇOS

9. Será admitido um tempo máximo acumulado de indisponibilidade de acesso à internet de até 1 (uma) hora corrida durante o período de faturamento.

#### SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET

##### APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

10. Constatado o descumprimento do nível dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:
  - 10.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento do nível dos serviços;
  - 10.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento.
11. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento do nível dos serviços, a contratada deverá:
  - 11.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
  - 11.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
  - 11.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
12. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.
13. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
14. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
15. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação das penalidades.
  - 15.1 Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.

SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET  
CRITÉRIOS PARA OS CÁLCULOS DAS PENALIDADES

16. A natureza das penalidades a serem aplicadas à contratada em caso de descumprimento do nível dos serviços de acesso à internet será: glosa no faturamento.
17. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
  - 17.1 Os serviços de acesso à internet da plataforma terão um Fator de Penalização = 02 (dois).
18. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:
  - 18.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
  - 18.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
  - 18.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12
  - 18.4 Valor Dia-Corrido do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 30
  - 18.5 Valor Hora-Corrida do Contrato = Valor Dia-Corrido do Contrato / 24

SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET  
CÁLCULO DAS PENALIDADES

19. Momento inicial para o cálculo de 01 (hum) período de indisponibilidade: dia e hora do Registro, pelo Banco, da indisponibilidade do serviço no CA Unicenter Service Desk.
20. Momento final para o cálculo de 01 (hum) período de indisponibilidade: dia e hora do Registro, pela Contratada, do retorno da disponibilidade do serviço no CA Unicenter Service Desk.
21. O Banco poderá contestar o registro do retorno da disponibilidade do serviço.
  - 21.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
22. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará o somatório dos tempos das indisponibilidades do serviço ocorridas no período.
23. Caso o somatório dos tempos das indisponibilidades ocorridas no período exceda 01 (uma) hora corrida, será aplicada uma penalidade de 01 (uma) Hora-Corrida do Contrato por cada hora corrida excedida, multiplicada pelo fator de penalização.
  - 23.1 A fração de 01 (uma) hora corrida será considerada como um hora corrida completa.
24. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicada será dado pela seguinte fórmula – onde “X” significa “multiplicado por”:

Valor da penalidade = (Fator de Penalização) X (Valor Hora-Corrida do Contrato) X (Quantidade de horas corridas excedidas)

25. A aplicação das penalidades referentes a este serviço não terá relação com a aplicação de penalidades referentes a outros serviços.
26. As penalidades serão aplicadas até o 5o. dia útil do mês seguinte ao mês em que se verificou o descumprimento do nível dos serviços.
27. As penalidades referentes aos serviços de acesso à internet da plataforma estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Corridos do Contrato.