

## ANEXO 19 – SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SERVIÇOS DE HELP-DESK

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever as diretrizes a serem observadas para a execução dos serviços de Help-Desk da Plataforma de Atendimento e Negócios Omnichannel.
2. Os serviços de Help-Desk 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 HELP-DESK DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4. A contratada disponibilizará serviço de Help-Desk aos usuários da plataforma.
  - 4.1 O serviço de Help-Desk poderá ser acionado por chat, ligação telefônica gratuita (número 0800) ou e-mail;
  - 4.2 O serviço de Help-Desk permitirá o registro de solicitações em qualquer dia e hora;
    - 4.2.1 Quando uma solicitação for registrada no Help-Desk, o Banco registrará a mesma solicitação, se julgar necessário, sempre *a posteriori*, no CA Unicenter Service Desk;
  - 4.3 Para usuários de 1º. e 2º. níveis, o serviço de Help-Desk permitirá acionar os técnicos da contratada a qualquer dia e hora;
  - 4.4 O acionamento dos técnicos da contratada será feito pelo Help-Desk da mesma imediatamente.

### SERVIÇOS DE HELP-DESK NÍVEL DOS SERVIÇOS

5. O nível dos serviços de Help-Desk é a disponibilidade permanente e completa dos serviços.

### SERVIÇOS DE HELP-DESK APLICAÇÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

6. Constatado o descumprimento do nível dos serviços, o Banco notificará a contratada para, no prazo de 48 horas úteis:

- 6.1 Apresentar diagnóstico das causas de descumprimento do nível dos serviços;
- 6.2 Apresentar medidas adotadas e a adotar para corrigir as causas do descumprimento;
- 6.3 A contratada deverá propor ao Banco novo prazo para o cumprimento do nível dos serviços.
  - 6.3.1 A aceitação de novo prazo pelo Banco para o cumprimento do nível dos serviços não implicará em dispensa de penalidades.
7. Caso o Banco tenha dado causa ao descumprimento do nível dos serviços, a contratada deverá:
  - 7.1 Comprovar a participação do Banco no descumprimento;
  - 7.2 Solicitar ao Banco a adoção de medidas para interromper a causa e/ou evitar novos descumprimentos;
  - 7.3 Propor ao Banco dispensa de penalidades.
8. Não serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em fatos causados por terceiros vinculados à contratada.
9. Serão aceitas propostas de dispensa de penalidades com base em caso fortuito e força maior, desde que devidamente comprovados.
10. O Banco se manifestará sobre as solicitações da contratada em até 30 (trinta) dias úteis.
  - 10.1 Dias úteis e horas úteis são, respectivamente, dias e horas de funcionamento do Centro de Suporte Técnico.
11. A solicitação de dispensa de penalidades não interromperá a contagem do tempo de descumprimento nem a aplicação das penalidades.

#### SERVIÇOS DE HELP-DESK

#### CRITÉRIOS PARA OS CÁLCULOS DAS PENALIDADES

12. A natureza das penalidades a serem aplicadas à contratada em caso de descumprimento do nível dos serviços de Help-Desk será: glosa no faturamento.
13. Para o cálculo das penalidades será utilizado o multiplicador denominado Fator de Penalização.
  - 13.1 Os serviços de Help-Desk terão um Fator de Penalização = 01 (hum).
14. Para o cálculo das penalidades serão considerados os seguintes valores:
  - 14.1 Valor Total do Contrato = Valor Total Atualizado Vigente do Contrato
  - 14.2 Valor Anual do Contrato = Valor Total do Contrato / Quantidade Atualizada de Anos de Vigência do Contrato
  - 14.3 Valor Mensal do Contrato = Valor Anual do Contrato / 12

14.4 Valor Dia-Corrido do Contrato = Valor Mensal do Contrato / 30

SERVIÇOS DE HELP-DESK  
CÁLCULO DAS PENALIDADES

15. Momento inicial para a contagem do prazo de descumprimento contratual: dia do Registro, pelo Banco, da indisponibilidade parcial ou total dos serviços de Help-Desk, no CA Unicenter Service Desk.
16. Momento final para a contagem do prazo de descumprimento contratual: dia do Registro, pela Contratada, do retorno da disponibilidade total dos serviços de Help-Desk, no CA Unicenter Service Desk.
17. O Banco poderá contestar o registro do retorno da disponibilidade.
  - 17.1 A contestação poderá ser feita pelo Banco até a data final do período de faturamento da ordem de serviços.
18. Após o fechamento do período de faturamento, o Banco fará a apuração da quantidade de ocorrências de indisponibilidade do Help-Desk verificadas no período.
  - 18.1 Será aplicada uma penalidade de 01 (hum) Dia-Corrido do Contrato por cada ocorrência de indisponibilidade do Help-Desk, multiplicada pelo fator de penalização;
19. Os valores referentes a cada indisponibilidade serão somados e deduzidos do faturamento.
20. O valor da penalidade, em moeda corrente, a ser aplicado será dado pela seguinte fórmula:

Valor da penalidade = somatório dos valores das penalidades referentes a cada indisponibilidade ocorrida no período de faturamento.
21. A aplicação das penalidades referentes a indisponibilidades de Help-Desk não terá relação com a aplicação de outras penalidades.
22. As penalidades serão aplicadas até o 5o. dia útil do mês seguinte ao mês em que se verificaram as indisponibilidades.
23. As penalidades referentes aos serviços de Help-Desk estarão limitadas, por aplicação mensal, ao valor de 05 (cinco) Dias-Corridos do Contrato.