

ANEXO VII - SUBSCRIÇÃO E SUPORTE

Este documento descreve atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos Serviços de SUBSCRIÇÃO E SUPORTE Técnico da Plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com Clientes (CX – *Customer Experience*), doravante chamada de SOLUÇÃO, necessárias para sua utilização pelo Banco da Amazônia S/A, doravante denominado BANCO DA AMAZÔNIA.

1. SUBSCRIÇÃO

- 1.1. Denomina-se Subscrição os serviços fornecidos pela CONTRATADA de aquisição, liberação e disponibilização das licenças de uso dos módulos da SOLUÇÃO contratada abrangendo:
 - 1.1.1. Disponibilização de novas versões dos produtos da SOLUÇÃO (licenças de software ou SaaS) comercializados ao BANCO DA AMAZÔNIA, assim como ferramentas e procedimentos para upgrades;
 - 1.1.2. Disponibilização de pacotes de correção que permitam reduzir o esforço relativo à implementação de correções individuais ou de correções para adaptar as funcionalidades existentes a requisitos legais e regulamentares que foram alterados;
 - 1.1.3. Disponibilização de acesso às notas do Fabricante, que documentam avarias de software e contêm informações sobre como corrigir, evitar e contornar possíveis erros;
 - 1.1.4. Disponibilização de componentes e agentes de monitoração de recursos e informações sobre o status dos componentes de software integrantes da SOLUÇÃO;
 - 1.1.5. Disponibilização de portal de acesso à comunidade de clientes e parceiros da SOLUÇÃO, que permita a obtenção de informações sobre melhores práticas e ofertas de serviços relacionadas com o uso do referido software.
- 1.2. As licenças de uso da SOLUÇÃO deverão ser fornecidas na modalidade SaaS – *Software as a Service*, software como serviço, conforme quantidades do quadro abaixo, já considerando o crescimento durante a vigência do contrato:

Tipo	Quantidade
1- Atendimento	140
2- Relacionamento	540
3- Gerencial	40

- 1.2.1. Usuários digitais são gerentes de relacionamento que atuam com clientes de diversas agências nos escritórios digitais. Apesar do cliente estar em localidade que possui agência, seu relacionamento não é com a agência, é com o escritório digital
- 1.3. A expectativa é que ao final dos projetos de implantação e de manutenções evolutivas, todos os perfis de acesso sejam disponibilizados englobando os módulos contratados da SOLUÇÃO de acordo com cada perfil.
- 1.4. Os perfis de acesso e tipos de licenças e acessos aos dados serão classificados de acordo com a tabela abaixo:

Perfil	Tipo de licença	Acessos
Gerentes Regionais	Relacionamento	Acesso a dados agregados de todas as agências da região sob sua responsabilidade.
Gerentes de Relacionamento	Relacionamento	Acesso completo à carteira de clientes sob sua responsabilidade.
Assistentes Comerciais	Relacionamento	Acesso limitado aos dados operacionais e de suporte da carteira de clientes.
Gerentes Gerais - Agência	Relacionamento	Acesso completo a dados agregados da agência e carteiras de clientes sob sua supervisão.
Gerentes de Atendimento	Atendimento	Acesso a dados operacionais e históricos de interações dos clientes atendidos pela equipe.
Executivos e Coordenadores (área estratégica)	Gerencial	Acesso <i>full</i>
Analistas	Gerencial	Acesso <i>full</i> com ações limitadas
Superintendências	Gerencial	Acesso <i>full</i>
Especialistas	Gerencial	Acesso <i>full</i> com ações limitadas
Marketing	Gerencial	Acesso <i>full</i>

1.5. A princípio, a distribuição do consumo das subscrições ao longo do contrato, deverá seguir as tabelas e fases abaixo:

Semestre	% acumulado	Crescimento no período
S1	10%	+10%
S2	18%	+8%
S3	25%	+7%
S4	35%	+10%
S5	45%	+10%
S6	55%	+10%
S7	65%	+10%

Semestre	% acumulado	Crescimento no período
S8	75%	+10%
S9	85%	+10%
S10	100%	+15%

Fase 1 – Implantação e Ajustes (S1–S3 0% → 25%)	
Objetivo: estabilizar governança e arquitetura. • Time dedicado CX • Áreas centrais (GECLI, marketing, analytics) • Superintendências/Regionais piloto • Ajustes de processo e treinamento	
Fase 2 – Consolidação Operacional (S4–S6 25% → 55%)	
Objetivo: validar modelo comercial e integrações. • Expansão progressiva para rede • Integração com cobrança e campanhas • Estabilização de APIs e fluxos • Ajustes em KPIs e dashboards	
Fase 3 – Escala Plena e Otimização (S7–S10 55% → 100%)	
Objetivo: massificação com maturidade. • Rede completa • Integração com modelo preditivo • Automação e IA aplicada • Otimização de uso	

- 1.6. A ativação progressiva semestral visa garantir maturidade operacional, consolidação de governança e estabilidade sistêmica antes da massificação das licenças, mitigando riscos de subutilização, retrabalho e desalinhamento estratégico.
- 1.7. As licenças serão distribuídas e utilizadas conforme o planejamento dos ciclos de entregas da implantação / manutenção evolutiva da SOLUÇÃO de maneira que sejam

liberadas somente as licenças a serem utilizadas na etapa do projeto implantação / ciclo de entrega da plataforma, para os módulos que serão efetivamente ativados.

1.7.1.Os entregáveis dessa atividade são:

- 1.7.1.1. Plano de disponibilização de licenças de uso atualizado;
- 1.7.1.2. Relatório oficial do fabricante comprovando a ativação das licenças;
- 1.7.1.3. Acesso aos módulos da plataforma necessários e suficientes para cada etapa do projeto de implantação / ciclo de entrega.
- 1.7.1.4. Nota fiscal para pagamento de licenças;

2. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

2.1. Denomina de serviços de suporte aos serviços fornecidos pelo **FABRICANTE/CONTRATADA** para a melhor experiência no uso da SOLUÇÃO sendo parte do serviço de fornecimento de licenças não gerando nenhum ônus adicional ao BANCO DA AMAZÔNIA;

2.2. O serviço poderá ser executado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE, a depender do nível técnico exigido pelo chamado

2.3. Para a realização dos serviços de suporte técnico, a CONTRATADA deverá comprovar, através da entrega de declaração ou documento equivalente, que terá acesso ao suporte do FABRICANTE, quando necessário, sem custos adicionais para a BANCO DA AMAZÔNIA, de forma a garantir os níveis mínimos de serviço exigidos previstos neste documento.

2.4. Os serviços de suporte devem atender o seguinte escopo:

2.4.1.Disponibilização de novas versões dos produtos da SOLUÇÃO comercializados e em uso pelo BANCO DA AMAZÔNIA;

2.4.1.1. O fabricante deverá lançar, no mínimo, três versões novas da plataforma no decorrer de um ano;

2.4.1.2. As novas versões serão disponibilizadas inicialmente em ambiente de homologação e deverão ser antecedidas de notas da release, material de treinamento e manuais de uso atualizados;

2.4.1.3. As novas versões não deverão impactar as configurações, parametrizações, customizações realizadas na implementação/manutenção evolutiva da SOLUÇÃO e serviços de integração desenvolvidos para o BANCO DA AMAZÔNIA;

2.4.1.3.1. Caso ocorram impactos, a CONTRATADA/FABRICANTE se responsabilizarão pelas intervenções e adaptações necessárias para o correto funcionamento das configurações, parametrizações, customizações, evoluções e dos serviços de integração, sem ônus adicional para o BANCO DA AMAZÔNIA

2.4.2.Disponibilização de pacotes de correção que permitam reduzir o esforço relativo à implementação de correções individuais ou de correções para adaptar as funcionalidades existentes a **requisitos legais e regulamentares** que foram alterados;

2.4.2.1. O tratamento do impacto dos pacotes de correção nas parametrizações, configurações, customizações, evoluções e serviços de integração

implantados no BANCO DA AMAZÔNIA deverá ser o mesmo da atualização de novas versões supracitada.

2.4.3. Comunicação ao BANCO DA AMAZÔNIA, com antecedência mínima de 10 dias úteis, de todas as atualizações da SOLUÇÃO, incluindo-se as manutenções preventivas e excetuando-se as manutenções corretivas para cumprimento do processo de implantação de mudanças no ambiente de produção do BANCO DA AMAZÔNIA.

2.4.4. Disponibilização de acesso às notas do Fabricante, que documentam avarias de software e contêm informações sobre como corrigir, evitar e contornar possíveis erros;

2.4.5. Disponibilização de componentes e agentes de monitoração de recursos e informações sobre o status dos componentes de software integrantes da SOLUÇÃO;

2.4.6. Disponibilização de portal de acesso à comunidade de clientes e parceiros da SOLUÇÃO, que permita a obtenção de informações sobre melhores práticas e ofertas de serviços relacionadas com o uso do referido software.

2.4.7. Atendimento de chamados de suporte técnico envolvendo:

2.4.7.1. Dúvidas de usuários finais do BANCO DA AMAZÔNIA;

2.4.7.2. Dúvidas de técnicos do BANCO DA AMAZÔNIA responsáveis pela Sustentação/Manutenção da plataforma;

2.4.7.3. Incidentes em produção e;

2.4.7.4. Vulnerabilidades

2.4.7.5. Usabilidade

3. ATENDIMENTO DE CHAMADOS DE SUPORTE

3.1. A disponibilidade dos serviços de suporte deverá ativada para os módulos da SOLUÇÃO envolvidos, quando da entrega das licenças de uso e implementações oriundas dos serviços de implantação e/ou manutenções evolutivas da plataforma, em ambiente produtivo, permanecendo durante todo o restante da vigência do contrato, abrangendo todo o ambiente de execução da SOLUÇÃO.

3.2. Os serviços de atendimento de suporte, remoto ou local, deverão ser em período 24x7 (vinte quatro horas por dia nos sete dias da semana).

3.3. A CONTRATADA deverá providenciar o cadastramento do BANCO DA AMAZÔNIA junto ao FABRICANTE para recebimento de atualizações de versões / pacotes de correções, acesso a comunidades e fóruns de discussão, treinamentos e documentação da plataforma informando endereço da página web:

3.3.1. Deve ser fornecida permissão de acesso à base de conhecimento, para um mínimo de 5 (cinco) usuários indicados pelo BANCO DA AMAZÔNIA.

3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço próprio de atendimento, sem ônus ao BANCO DA AMAZÔNIA, por meio de número telefônico 0800 ou equivalente à ligação gratuita (Discagem Direta Gratuita), bem como por meio de sistema WEB via Internet,

para abertura e registro de ocorrências por meio de chamados de suporte técnico aos serviços contratados.

- 3.4.1. O sistema a ser fornecido pelo fabricante para abertura de chamados de suporte deve permitir o acompanhamento via web de todas as ocorrências registradas durante os atendimentos efetuados
- 3.5. O suporte se estende a todos os componentes desenvolvidos pela CONTRATADA para o BANCO DA AMAZÔNIA ao longo do projeto de implantação e/ou serviços de manutenção evolutiva.
- 3.6. Ao longo da vigência contratual das subscrições e serviços, não haverá limitação quantitativa para abertura e registro de chamados de suporte técnico.
- 3.7. O gerenciamento dos chamados técnicos abertos deverá ser realizado pela CONTRATADA, registrando no momento da solicitação da CONTRATANTE, no mínimo, as seguintes informações no sistema de atendimento: número de registro único para acompanhamento de cada chamado (utilizado em cada interação que o envolva), data e hora do chamado, classificação, severidade e descrição da ocorrência.
 - 3.7.1. O registro de data e hora dos chamados será considerado como início da contagem dos prazos estabelecidos para atendimento. O Nível de Criticidade dos chamados será determinada exclusivamente pelos BANCO DA AMAZÔNIA no momento do registro dos chamados, conforme a classificação do chamado, severidade e características dos problemas ocorridos.
 - 3.7.2. O sistema de atendimento ao suporte técnico deverá armazenar e disponibilizar as informações dos chamados, bem como o histórico completo e descrição de ações realizadas para conclusão do atendimento realizadas pela CONTRATADA durante todo o período de vigência contratual.
- 3.8. Os chamados de suporte técnico serão classificados de acordo com o tipo de solução pretendida e o impacto da ocorrência nos negócios do BANCO DA AMAZÔNIA:
 - 3.8.1. Incidentes: Ocorrência verificada em qualquer serviço ou componente desenvolvido, em todos os ambientes de nuvem, disponibilizados para o BANCO DA AMAZÔNIA, quando a plataforma não se comportar conforme esperado ou apresentar falhas em sua utilização.
 - 3.8.2. Dúvidas de Usabilidade: Dúvidas de usuários finais da plataforma quanto à melhor forma de utilizar uma determinada funcionalidade;
 - 3.8.3. Dúvidas Técnicas: Dúvidas oriundas do corpo técnico do BANCO DA AMAZÔNIA responsável pela configuração dos serviços objetos dessa contratação para o correto funcionamento, além do esclarecimento de dúvidas na utilização desses, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos contratados.
 - 3.8.4. Vulnerabilidades: São chamados provenientes dos testes de vulnerabilidade efetuados pela Área de Segurança do BANCO DA AMAZÔNIA e terão níveis de serviços próprios.

3.8.5. Usabilidade: São chamados originados pelos testes de usabilidade do produto final entregue ao usuário ou cliente do BANCO DA AMAZÔNIA, realizados pela equipe de centralidade no cliente.

3.9. O BANCO DA AMAZÔNIA poderá solicitar a alteração dos níveis de criticidade dos chamados a qualquer momento.

3.9.1. Quando houver alteração do nível de criticidade do chamado, de uma criticidade maior para menor, o tempo decorrido continuará sendo contado. No sentido inverso, ou seja, alteração de criticidade menor para maior, os prazos serão reiniciados a partir do momento da solicitação de alteração.

3.10. A CONTRATADA deverá realizar o atendimento e a conclusão das solicitações de chamados de suporte técnico conforme os prazos descritos na tabela a seguir:

INCIDENTES			
Criticidade	Descrição	Prazo Início do Atendimento (horas úteis)	Prazo Solução de Contorno (horas úteis)
Desastre	Evento não planejado que cause a interrupção total do serviço que afete de tal forma o serviço ou sistema, que a restauração do seu nível de desempenho original exige considerável esforço.	0,25 (15 minutos)	02
Crítica	Falha na operação do sistema com impacto imediato em todo o sistema ou em partes, ocasionando indisponibilidade dos processos críticos (os processos críticos serão definidos pelo BANCO DA AMAZÔNIA durante a Fase de Implementação da solução).	01	04
Alta	Falha na operação do sistema com impacto imediato em todo o sistema ou em partes, ocasionando indisponibilidade dos processos ou funcionalidades NÃO críticos, mas que possuem prazo limite de execução, como exemplo, pagamentos, folha de pagamento, dentre outros.	04	08
Média	Falhas em funcionalidades que impactam os usuários, mas com prazos negociáveis.	06	24
Baixa	Falhas em funcionalidades que impactam os usuários, mas com prazos sem criticidade, ou seja, podem aguardar mais de 24 (vinte e quatro) horas	24	48
DÚVIDAS – USUÁRIOS FINAIS			
Alta	Dúvida do usuário final que impacta totalmente as atividades cujos prazos não são negociáveis como por exemplo geração de informações para órgãos controladores	02	06
Média	Dúvida do usuário final que impacta parcialmente, ou intermitentemente, as atividades cujos prazos são negociáveis	06	24
DÚVIDAS – TÉCNICOS			
Alta	Dúvida do corpo técnico do BANCO DA AMAZÔNIA responsável pela sustentação e evolução da plataforma que impacta	06	24

	atividades cujos prazos não são negociáveis		
Média	Dúvida do corpo técnico do BANCO DA AMAZÔNIA responsável pela sustentação e evolução da plataforma que impacta atividades cujos prazos são negociáveis ou cuja complexidade demanda mais tempo da CONTRATADA	08	48
USABILIDADE			
Alta	Leva ao fracasso da tarefa. Causa extrema irritação ao usuário	48	48

Tabela 1 – Prazos para atendimento de chamados de suporte

VULNERABILIDADES	
Severidade	Prazo para apresentação do Plano de Ação
Crítica	Máximo de 5 dias.
Alta	Máximo de 10 dias.
Média	Máximo de 15 dias.
Baixa	Máximo de 15 dias.

- 3.11. Os prazos estipulados na Tabela 1 – Prazos para atendimento de chamados de suporte deverão ser respeitados sob pena de aplicação das penalidades estipuladas conforme anexos deste edital.
- 3.11.1. Os tempos de aprovação da solução ou de esclarecimentos utilizados pelo BANCO DA AMAZÔNIA na solução do chamado de suporte serão desconsiderados para efeito de cálculo do tempo de atendimento do chamado
- 3.12. O acompanhamento de chamados deverá ocorrer por meio de portal, e-mail e telefone.
- 3.12.1. No caso dos chamados com atendimento por técnicos do FABRICANTE que tenham domínio apenas de língua estrangeira, a CONTRATADA deverá designar uma pessoa que sirva de interlocutor, com conhecimento de inglês, além de conhecimento suficiente para colaborar na resolução do problema.
- 3.13. Em qualquer mudança na situação de chamados deve ser encaminhada uma notificação ao BANCO DA AMAZÔNIA, contendo as informações de registro do chamado, para endereço de e-mail previamente designado, inclusive quando houver mudança de status interrompendo a contagem do Nível Mínimo de Serviço (tempo de atendimento pela CONTRATADA)
- 3.14. O chamado do BANCO DA AMAZÔNIA permanecerá aberto até que a CONTRATADA solucione o incidente e providencie o finalização do chamado para o devido aceite do BANCO DA AMAZÔNIA.
- 3.15. O encerramento dos chamados técnicos será iniciado pela CONTRATADA, com a finalização do chamado, devendo registrar no sistema de atendimento a solução do problema somente após o pleno restabelecimento de todas as funcionalidades dos produtos afetados ou, respostas das dúvidas apresentadas, incluindo data e hora de conclusão das atividades.

- 3.15.1. As informações e/ou documentos que os técnicos do serviço de suporte vierem a tomar conhecimento durante o atendimento do chamado, no âmbito da prestação dos serviços de suporte e manutenção não poderão ser divulgados a terceiros sem o consentimento expresso do BANCO DA AMAZÔNIA;
- 3.15.2. Chamados cuja solução dependa de correção de falhas (*bugs*) ou da liberação de novas versões e *patches* de correção, desde que comprovados e justificados pelo FABRICANTE da SOLUÇÃO e que não prejudiquem o ambiente de produção do BANCO DA AMAZÔNIA poderão ser fechados
- 3.16. Para dar a concordância na finalização do chamado e comandar o encerramento, o BANCO DA AMAZÔNIA verificará se o incidente foi solucionado e/ou se as informações prestadas sanaram as dúvidas. Caso tenha sido, o chamado será encerrado.
 - 3.16.1. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, o BANCO DA AMAZÔNIA fará devolução do chamado, mantendo-se as condições e prazos da abertura que permanecerá aberto e contando tempo para medição dos níveis de serviços
- 3.17. Caso ocorra o fechamento de chamado indevidamente, o referido chamado será reaberto e o prazo para resolução será contado a partir da data e hora do chamado inicial
- 3.18. O não cumprimento dos níveis de serviços indicados neste anexo implicará em penalidades conforme especificado no ANEXO XXI - Níveis Mínimos de Serviços