

Sumário

1.ESCOPO DOS SERVIÇOS DE EXPANSÃO FUNCIONAL	2
2.SOLICITAÇÕES DE EXPANSÕES FUNCIONAIS	3
3.ORDENS DE SERVIÇOS	4
4.ETAPAS DOS SERVIÇOS BASEADOS EM ORDEM DE SERVIÇO (OS)	6
4.1.Plano de Atendimento dos Serviços Contratados	6
4.2.Execução dos Serviços Contratados.....	7
4.3.Entrega dos Serviços Contratados	8
4.4.Recebimento e Validação dos Serviços Contratado	9
5.ALTERAÇÃO DE ESCOPO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.....	10
6.PLANO DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO DA OS.....	11
7.CATÁLOGO DE SERVIÇOS	11
8.NIVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DE EXPANSÃO FUNCIONAL.....	12
8.1.Solicitação de EXPANSÃO FUNCIONAL.....	12
8.2.Ordens de serviços	12

ANEXO XII - SERVIÇOS DE EXPANSÃO FUNCIONAL

O presente anexo disciplina a sistemática de solicitação, execução, entrega e aceite dos Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL que devem ser executados pela CONTRATADA como parte dos serviços de fornecimento da plataforma de CX – *Customer Experience*, denominada de SOLUÇÃO, no Banco da Amazônia S/A (BANCO DA AMAZÔNIA).

1. ESCOPO DOS SERVIÇOS DE EXPANSÃO FUNCIONAL

1.1. Para efeito da presente contratação, entende-se por EXPANSÃO FUNCIONAL da plataforma a agregação de novas funcionalidades e melhorias na SOLUÇÃO ao longo da vigência do contrato, solicitadas pelo BANCO DA AMAZÔNIA, a partir dos requisitos exigidos neste edital ou de especificações elaboradas ou revisadas, trazendo à tona a coleta de novos requisitos junto ao usuário ou a alteração de requisitos originais. Incluem, mas não se limitam a:

1.1.1. Incorporação de novas funcionalidades

1.1.2. Melhorias de desempenho

1.1.3. Otimização de código

1.1.4. Aperfeiçoamento na usabilidade

1.1.5. Apoio nas atividades de compatibilidade e interoperabilidade entre os componentes da SOLUÇÃO;

1.1.6. Apoio na atualização de versão e/ou upgrades da SOLUÇÃO;

1.1.7. Estudo e recomendação de melhores práticas para a melhor implementação visando o correto funcionamento da SOLUÇÃO;

1.1.8. Estudo e reconfiguração da SOLUÇÃO, quando esta demandar redimensionamento e/ou reinstalação completa;

1.1.9. Estudo de viabilidade e implementação caso viável das integrações entre componentes da SOLUÇÃO ainda não realizadas, instáveis ou com comportamento errático;

1.1.10. Estudo de melhoria do ambiente atual da SOLUÇÃO, individualmente ou com as integrações correlatas;

1.1.11. Identificação de melhorias no uso e respectivo tratamento (melhoria de parametrização);

1.1.12. Customizações e desenvolvimentos na plataforma para atender a necessidades específicas do BANCO DA AMAZÔNIA;

1.1.13. Apoio à elaboração e adequação de relatórios gerenciais e operacionais;

1.1.14. Transferência de experiência quanto à utilização da SOLUÇÃO;

1.1.15. Apoio aos analistas de suporte e aos analistas de desenvolvimento quanto a utilização da SOLUÇÃO;

1.1.16. Apoio na definição e revisão da arquitetura da SOLUÇÃO;

1.1.17. Diagnóstico/orientação quanto à análise do desempenho dos componentes desenvolvidos.

1.1.18. Estabelecimento de práticas de governança enxuta e de melhoria contínua utilizando as melhores práticas da plataforma para priorizar, projetar, desenvolver, implementar e gerenciar os módulos atuais e novos da Plataforma;

1.1.19. Suporte para a construção de novos modelos operacionais (negócios e TI);

1.1.20. Apoio para a elaboração de novos métodos de desenvolvimento de processos;

- 1.1.21. Criar arquiteturas técnicas e funcionais;
- 1.1.22. Auxiliar a definir os objetivos da sua organização alinhados à estratégia da plataforma e apresentar as melhores práticas para sua equipe executar e entregar;
- 1.1.23. Definição das capacidades reutilizáveis;
- 1.1.24. Maximizar o uso da plataforma, reduzindo a codificação;
- 1.1.25. Receber orientação sobre quando priorizar o uso de configuração ao invés de código personalizado, auxiliando na escalabilidade da sua implementação para o futuro;
- 1.1.26. Prover uma experiência de usuário consistente a partir de processos de design repetíveis;
- 1.1.27. Viabilizar práticas técnicas e de design adaptadas ao BANCO DA AMAZÔNIA;
- 1.1.28. Prover roadmap de tecnologia.
- 1.1.29. Parametrização, configuração, refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural
- 1.2. As novas funcionalidades a serem implementadas na SOLUÇÃO por meio de EXPANSÕES FUNCIONAIS terão como escopo os requisitos exigidos pelo edital sendo vedado ao BANCO DA AMAZÔNIA solicitar quaisquer funcionalidades fora do escopo supracitado;
- 1.3. O planejamento das evoluções deverá ser criado no primeiro ano de contrato e revisado semestralmente pelo BANCO DA AMAZÔNIA e fornecedor, levando em consideração as capacidades de ambas as partes;
- 1.4. Ao final da contratação espera-se que, minimamente, as funcionalidades abaixo estejam disponíveis para os usuários finais:
 - 1.4.1. Visão 360° do Cliente para todos os produtos e canais do BANCO DA AMAZÔNIA;
 - 1.4.2. Expansão de campanhas de Marketing para outros produtos/segmentos/filtros/Unidades Organizacionais;
 - 1.4.3. Gestão dos funis de vendas;
 - 1.4.4. Gestão de Contatos e Clientes - Gerenciamento da Carteira de Clientes;
 - 1.4.5. NBO, NBA e NBC implantado no 2º ano de contrato
 - 1.4.6. Dashboards e relatórios de acompanhamento de vendas
 - 1.4.7. Gerenciamento de visitas on-line ou off-line, com geoprocessamento;
 - 1.4.8. Recebimento, processamento e integração de dados de parceiros;
 - 1.4.9. Implantação do Portal do Parceiro.
- 1.5. O gerenciamento e controle dos Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL deverá observar a metodologia utilizada pela CONTRATADA, previamente apresentada ao BANCO DA AMAZÔNIA, que seja aderente às práticas de mercado e notadamente eficaz e eficiente ao que se propõe, abrangendo minimamente as atividades e entregas descritas neste documento adiante.
- 1.6. Serviços Eventuais de EXPANSÃO FUNCIONAL – Serviços sob demanda
 - 1.6.1. Durante a fase de sustentação da solução de Customer Experience (CX), poderão surgir demandas pontuais de planejamento, desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades, decorrentes da evolução tecnológica, de necessidades estratégicas do Contratante ou de melhorias percebidas na operação.
 - 1.6.2. Os serviços sob demanda não fazem parte do escopo ordinário de sustentação corretiva e preventiva, sendo tratadas como serviços eventuais de EXPANSÃO FUNCIONAL, cuja execução dependerá de autorização expressa do Contratante.
 - 1.6.3. Escopo dos Serviços Eventuais
 - 1.6.4. Os serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL poderão compreender, de forma não exaustiva:

- 1.6.4.1. Análise e planejamento de novas funcionalidades.
- 1.6.4.2. Adequação da solução a novos requisitos de negócio, legais ou regulatórios.
- 1.6.4.3. Desenvolvimento, testes e implantação de incrementos funcionais.
- 1.6.4.4. Integração com novos sistemas ou módulos complementares.
- 1.6.4.5. Sustentação de novas integrações e/ou funcionalidades
- 1.6.4.6. Ajustes de usabilidade e melhorias de performance que extrapolem a manutenção corretiva/preventiva.
- 1.6.5.A ativação dos serviços evolutivos será realizada sob demanda, mediante solicitação formal do Contratante.
- 1.6.6.A execução será dimensionada em horas técnicas previamente estimadas e aprovadas pelas partes inclusive quanto aos executores, se mão de obra do fabricante ainda que por intermédio da contratada ou mão de obra da própria contratada.
- 1.6.7.O acompanhamento será feito por meio de ordens de serviço específicas, contendo a descrição do escopo, esforço estimado e prazos.
- 1.6.8.Para execução dos serviços eventuais que farão uso do banco de horas, será indispensável a apresentação do plano de execução dos serviços contendo a quantidade de horas e a descrição da entrega associada que será condição para o aceite do serviço por parte do Banco.
- 1.6.9.O BANCO não terá obrigação de consumo mínimo de saldo do banco de horas por parte do Contratante.
- 1.6.10. A utilização das horas dependerá exclusivamente da conveniência e da necessidade identificada durante a fase de sustentação.
- 1.6.11. Caso não haja demanda, o Contratante não estará obrigado a ativar ou remunerar horas de EXPANSÃO FUNCIONAL.
- 1.6.12. A execução desses serviços deverá respeitar os mesmos padrões de qualidade, segurança e governança adotados na solução principal.
- 1.6.13. Toda e qualquer alteração deverá ser documentada, validada e integrada ao ciclo de gestão da solução.
- 1.6.14. O valor unitário da hora técnica e os critérios de medição e pagamento constam da Proposta Comercial.
- 1.6.15. A definição do executor das atividades sob demanda é de exclusiva prerrogativa do BANCO, não podendo exceder a quantidade limite de horas estabelecida no Termo de Referência.
- 1.7. O gerenciamento e controle dos Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL deverá observar a metodologia utilizada pela CONTRATADA, previamente apresentada ao BANCO DA AMAZÔNIA, que seja aderente às práticas de mercado e notadamente eficaz e eficiente ao que se propõe, abrangendo minimamente as atividades e entregas descritas neste documento adiante.

2. SOLICITAÇÕES DE EXPANSÃO FUNCIONAL

- 2.1. Os Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL serão solicitados por meio de Solicitações de Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL – SEF, documento elaborado pelo BANCO DA AMAZÔNIA com a especificação da necessidade que deverá ser atendida, doravante chamada Demanda;
- 2.2. A CONTRATADA deverá fornecer para o BANCO DA AMAZÔNIA a estimativa para atendimento da demanda considerando, além dos serviços técnicos, a necessidade de liberação de módulos e/ou licenças contratadas e ainda não liberadas, treinamentos e passagem de conhecimento:
 - 2.2.1.O produto de uma demanda de EXPANSÃO FUNCIONAL será medido por meio de catálogo de serviços de manutenção na plataforma CX;
 - 2.2.2.A estimativa deverá ser acompanhada da memória de cálculo que originou o valor total do serviço solicitado, discriminando os módulos e licenças que serão ativados, se for o caso;

- 2.2.3. O BANCO DA AMAZÔNIA fornecerá todos os artefatos e informações necessárias para a assertividade da estimativa da SEF;
- 2.2.4. A CONTRATADA poderá recusar a SEF nas ocorrências de inviabilidade técnica de atendimento desde que devidamente justificado.
 - 2.2.4.1. O BANCO DA AMAZÔNIA avaliará as rejeições de SEF's, podendo devolvê-las com questionamentos ou com ações para resolução da inviabilidade técnica;
 - 2.2.4.2. As rejeições não aceitas pelo BANCO DA AMAZÔNIA poderão ensejar na aplicação de penalidades, conforme Anexo XIV – Níveis Mínimos de Serviços.
- 2.3. O BANCO DA AMAZÔNIA avaliará a estimativa e demais artefatos elaborados pela CONTRATADA, podendo solicitar alterações ou rejeitá-las.
 - 2.3.1. As estimativas de SEF's rejeitadas não darão origem a ordens de serviços;
 - 2.3.2. As estimativas de SEF's aceitas darão origem à abertura de Ordem de Serviços para atendimento;
 - 2.3.2.1. Por razões de ordem interna ou prioridade de negócio, o BANCO DA AMAZÔNIA poderá optar por não abrir a ordem de serviço após aceite das estimativas.
- 2.4. As SEF's deverão ser encerradas após os eventos:
 - 2.4.1. Aceite da estimativa com a indicação da abertura de ordem de serviço;
 - 2.4.2. Rejeição da estimativa;
 - 2.4.3. Rejeição aceita de inviabilidade técnica ou;
 - 2.4.4. Rejeição não aceita de inviabilidade técnica.
- 2.5. As SEF's serão estimadas pela CONTRATADA sem ônus adicional para o BANCO DA AMAZÔNIA;

3. ORDENS DE SERVIÇOS

- 3.1. As solicitações de serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL (SEF's) estimadas e aceitas pelo BANCO DA AMAZÔNIA serão atendidas por meio de Ordem de Serviço (OS). A Ordem de Serviço é o documento que define o produto a ser entregue pela CONTRATADA visando atender uma demanda evolutiva, resultado de uma modificação ou criação a ser executada na SOLUÇÃO.
- 3.2. Para cada Ordem de Serviço:
 - 3.2.1. Serão designados pelo menos 2 (dois) profissionais responsáveis, sendo um representando o BANCO DA AMAZÔNIA e o outro representando a CONTRATADA;
 - 3.2.2. Será discriminado o valor pago pelo serviço;
 - 3.2.3. Constará o Plano de Transferência de Conhecimento da Ordem de Serviço que envolvam as modificações promovidas pela OS se o BANCO DA AMAZÔNIA considerar necessário;
 - 3.2.4. Constarão também os denominados "entregáveis", tais como relatórios, formulários, configurações, funções, interfaces, módulos e licenças de uso a ativar, dentre outros.
- 3.3. Os serviços contratados poderão ser executados em etapas, definidas por meio de uma ou mais entregas vinculadas a uma Ordem de Serviço, sendo cada entrega será passível de comprovação, verificação, validação, teste e/ou implantação em ambiente definido pelo BANCO DA AMAZÔNIA.

- 3.4. Os Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL deverão, de acordo com as devidas etapas de execução, utilizar os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, disponibilizados em nuvem para o BANCO DA AMAZÔNIA.
- 3.5. A EXPANSÃO FUNCIONAL deverá ser efetuada, preferencialmente, por meio de parametrização e/ou configuração, salvo se comprovado pela CONTRATADA a impossibilidade técnica mediante documento entregue e com aprovação final de representante do BANCO DA AMAZÔNIA.
 - 3.5.1. Nas atividades de parametrização, a criação, a adaptação ou a exclusão de funcionalidades são realizadas exclusivamente por meio de alterações nos parâmetros da SOLUÇÃO, sem a necessidade de codificação em linguagem de programação.
- 3.6. Nas atividades de customização, a criação, a adaptação ou a exclusão de funcionalidades são feitas pela CONTRATADA a partir de codificação em linguagem de programação homologada pelo fabricante com anuência do BANCO DA AMAZÔNIA.
 - 3.6.1. O BANCO DA AMAZÔNIA poderá customizar a SOLUÇÃO, implementando novas funcionalidades, resguardando-se o direito de não repassar estas alterações para a CONTRATADA.
- 3.7. No caso de funcionalidades desenvolvidas, ou customizadas, e que posteriormente sejam identificadas como passíveis de implementação de forma nativa ou por parametrização da SOLUÇÃO, a CONTRATADA terá que refazer a adaptação sem ônus adicional para o BANCO DA AMAZÔNIA, estando sujeito às penalidades previstas no instrumento contratual.
- 3.8. Mudanças no escopo do serviço deverão ser tratadas entre representantes do BANCO DA AMAZÔNIA e da CONTRATADA, para as renegociações que se fizerem necessárias, conforme detalhado adiante, neste documento.
- 3.9. Qualquer paralisação ou atraso de definição ou entrega de artefatos do BANCO DA AMAZÔNIA poderá gerar uma renegociação de prazos dos serviços, não cabendo, em tais ocorrências, qualquer ônus para a CONTRATADA.
- 3.10. Toda documentação gerada deverá ser mantida de forma íntegra e atualizada quando da execução dos serviços.
- 3.11. As funcionalidades resultantes dos Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL implantadas em ambiente de produção passarão a ser incorporadas à SOLUÇÃO, passando a integrar o escopo dos serviços de suporte.
- 3.12. O BANCO DA AMAZÔNIA avaliará a qualidade dos artefatos gerados pela CONTRATADA.
- 3.13. Cada Serviço de EXPANSÃO FUNCIONAL somente será considerado como concluído com a homologação dos produtos previstos na Ordem de Serviço autorizada pelo BANCO DA AMAZÔNIA junto à CONTRATADA.
- 3.14. Para efeitos da contratação destes serviços, o horário comercial se dará de segunda a sexta-feira no horário de 08h00min às 18h00min, horário local.

4. ETAPAS DOS SERVIÇOS BASEADOS EM ORDEM DE SERVIÇO (OS)

- 4.1. Plano de Atendimento dos Serviços Contratados
 - 4.1.1. O Plano de Atendimento relativo aos serviços solicitados será construído pela CONTRATADA, respeitando o prazo máximo para início e conclusão dos serviços.
 - 4.1.2. A CONTRATADA registrará o Plano de Atendimento na Ferramenta de Controle em consonância com a descrição da Ordem de Serviço e com os critérios de avaliação da O.S. caso tenham sido discriminados na descrição da OS.

- 4.1.2.1. Para fins deste documento, Ferramenta de Controle é o instrumento utilizado para operacionalizar o fluxo de trabalho para a conformidade de serviços e artefatos relacionados a uma determinada entrega.
- 4.1.3.O Plano de Atendimento deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:
 - 4.1.3.1. A identificação da Ordem de Serviço;
 - 4.1.3.2. O detalhamento do escopo;
 - 4.1.3.3. A relação dos artefatos encaminhados pelo BANCO DA AMAZÔNIA para a CONTRATADA;
 - 4.1.3.4. Para cada entrega do Plano de Atendimento, além da identificação dos artefatos a serem entregues, informar as datas previstas para execução e término da entrega, além do percentual de tamanho, utilizando como base o tamanho total da OS;
 - 4.1.3.5. O cronograma detalhado para a prestação do serviço, considerando as estimativas dadas quando da mensuração da SEF, explicitando prazos para as entregas parceladas, quando solicitado pelo BANCO DA AMAZÔNIA.
 - 4.1.3.6. A Estrutura Analítica do Projeto (EAP), se solicitado pelo BANCO DA AMAZÔNIA
 - 4.1.3.7. A identificação (nome) do representante da CONTRATADA responsável pela OS relacionada com o Plano de Atendimento;
 - 4.1.3.8. O Plano de Transferência de Conhecimento da OS, com a descrição das atividades propostas para a transferência do conhecimento, em conformidade com o estabelecido neste anexo, quando solicitado pelo BANCO DA AMAZÔNIA;
 - 4.1.3.9. Plano de migração dos dados, quando couber;
- 4.1.4.A CONTRATADA terá um prazo máximo para avaliar os artefatos fornecidos pelo BANCO DA AMAZÔNIA mediante cadastro na OS, elaborar e registrar na Ferramenta de Controle o detalhamento do plano de atendimento;
- 4.1.5.Em caso de dúvidas quanto ao teor da Ordem de Serviço e documentos afins, a CONTRATADA deverá devolver as especificações, explicitando as questões duvidosas, podendo sugerir complementações que julgar necessárias.
 - 4.1.5.1. Confirmando a necessidade de complementação e tendo como objetivo fornecer os esclarecimentos solicitados, o BANCO DA AMAZÔNIA autorizará ou realizará as modificações e/ou complementações mencionadas pela CONTRATADA e reenviará as especificações.
 - 4.1.5.2. O tempo consumido pelo BANCO DA AMAZÔNIA para realizar as complementações necessárias não será considerado no prazo de aceite pela CONTRATADA, exceto se a devolução configurar falha no procedimento de avaliação pela CONTRATADA.
- 4.1.6.Se transcorrido o prazo máximo para fornecimento do plano de atendimento do serviço, a CONTRATADA sofrerá as penalidades previstas no Anexo XIV – Níveis Mínimos de Serviços.
- 4.1.7.Uma vez aprovado, o plano de atendimento somente poderá ser alterado mediante autorização do BANCO DA AMAZÔNIA, por solicitação do BANCO DA AMAZÔNIA ou mediante justificativa da CONTRATADA.
- 4.1.8.O Plano de Atendimento será validado pelo BANCO DA AMAZÔNIA, sendo devolvido caso não atenda aos objetivos expressos na Ordem de Serviço (OS) e aos critérios de avaliação do plano de atendimento (requisitos necessários) da OS:
 - 4.1.8.1. O tempo decorrido para validação do Plano de Atendimento não será considerado para efeito de contagem de níveis de serviços dos Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL;

- 4.1.8.2. O Banco poderá devolver o plano de atendimento e solicitar alterações ou ajustes no plano de atendimento, sem ônus adicional para a CONTRATADA, desde não ultrapasse o prazo para fornecimento do plano de atendimento.

4.2. Execução dos Serviços Contratados

- 4.2.1.A execução dos serviços deve ser iniciada depois de concluídos todos os entendimentos sobre a demanda solicitada e o respectivo “aceite” do Plano de Atendimento da Ordem de Serviço pelo BANCO DA AMAZÔNIA
- 4.2.2. Após realização do acordo e havendo a autorização por parte do BANCO DA AMAZÔNIA, a CONTRATADA procederá à execução do serviço solicitado.
- 4.2.3.Os artefatos para a execução da OS, quando necessários, serão fornecidos pelo BANCO DA AMAZÔNIA.
- 4.2.4.A CONTRATADA se obriga a disponibilizar os procedimentos de implantação nos ambientes do BANCO DA AMAZÔNIA, dos artefatos construídos, contemplando todas as atividades técnicas necessárias para que o serviço contratado se torne plenamente operacional e, caso necessário, apoiar tecnicamente o BANCO DA AMAZÔNIA na operacionalização dos procedimentos em seus ambientes computacionais.
- 4.2.5.Poderão ser reavaliados os tamanhos, prazos e custos dos serviços solicitados sempre que, de comum acordo, o BANCO DA AMAZÔNIA e a CONTRATADA julgarem relevante a reavaliação dos itens do serviço, para revisão dos prazos e da remuneração da OS.
- 4.2.5.1. Após a reavaliação, caso o tamanho do serviço apresente divergência daquele previsto pela estimativa acordada inicialmente, o prazo e o custo dos serviços deverão ser ajustados e o tamanho será atualizado para utilização como base para apuração do NMS.
- 4.2.6.Em caso de dúvidas no decorrer da execução da O.S., a CONTRATADA deverá devolver as especificações, explicitando as questões duvidosas, podendo sugerir complementações que julgar necessárias.
- 4.2.6.1. Confirmando a necessidade de complementação e tendo como objetivo fornecer os esclarecimentos solicitados, o BANCO DA AMAZÔNIA autorizará ou realizará as modificações e/ou complementações mencionadas pela CONTRATADA e reenviará as especificações.
- 4.2.6.2. O tempo consumido pelo BANCO DA AMAZÔNIA para realizar as complementações necessárias não será considerado no prazo de execução da O.S. pela CONTRATADA, exceto se a devolução configurar falha no procedimento de avaliação pela CONTRATADA ou não impactar o andamento dos serviços contratados.
- 4.2.7.Por razões de ordem interna, prioridade de negócio ou incapacidade da CONTRATADA de execução do serviço, o BANCO DA AMAZÔNIA poderá suspender temporariamente ou cancelar a execução da Ordem de Serviço (OS).
- 4.2.7.1. Em caso de suspensão, o tempo em que a OS permanecer suspensa não será considerado na apuração dos indicadores de desempenho da CONTRATADA.
- 4.2.7.2. No caso de cancelamento da OS motivada pela incapacidade da CONTRATADA de executar o serviço, não será pago nenhum valor adicional à CONTRATADA.
- 4.2.7.3. Para as demais situações, o trabalho comprovadamente executado será remunerado.
- 4.2.7.4. Os Níveis Mínimos de Serviço (ANMS) será apurado em todas as situações de cancelamento da OS.

4.3. Entrega dos Serviços Contratados

- 4.3.1. Após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega dos produtos gerados no repositório definido pelo BANCO DA AMAZÔNIA.
- 4.3.2. Na entrega formal dos serviços pela CONTRATADA ao BANCO DA AMAZÔNIA, deverá ser observado o seguinte:
 - 4.3.2.1. Identificação da OS que deu origem à prestação dos serviços, explicitando:
 - 4.3.2.2. Disponibilização dos artefatos produzidos ou atualizados pela CONTRATADA, em atendimento à OS considerando-se o Plano de Atendimento aprovado.
 - 4.3.2.3. Entrega do Plano de Transferência de Conhecimento da OS, quando couber.
- 4.3.3. No caso de Ordem de Serviço com várias entregas, deverá ocorrer correspondência entre as previsões, prazos e artefatos constantes da OS e do Plano de Atendimento acordado.
- 4.3.4. A critério exclusivo do BANCO DA AMAZÔNIA, uma ou mais entregas de uma OS poderão ser finalizadas pela CONTRATADA com entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS.
- 4.3.5. Havendo entrega parcial dos serviços e/ou artefatos solicitados na OS, o tamanho da entrega afetada deverá ser recalculado, refletindo-se os novos valores obtidos de prazo e custo na OS.
- 4.3.6. O acordo de nível de serviço constituirá a base de referência para a mensuração da qualidade mínima exigida dos serviços prestados.
- 4.3.7. Após a entrega dos serviços e artefatos solicitados, o BANCO DA AMAZÔNIA realizará o recebimento e validação da entrega.

4.4. Recebimento e Validação dos Serviços Contratado

- 4.4.1. O recebimento, pelo BANCO DA AMAZÔNIA, dos serviços contratados por OS será confirmado quando todos os serviços e artefatos previstos na entrega forem disponibilizados pela CONTRATADA, excetuando quando o BANCO DA AMAZÔNIA optar pelo recebimento parcial da entrega.
- 4.4.2. Após o recebimento dos serviços e artefatos previstos ou acordados, o BANCO DA AMAZÔNIA procederá à validação dos serviços e artefatos entregues, para realizar o processo de aceite.
 - 4.4.2.1. O BANCO DA AMAZÔNIA avaliará os serviços contratados por meio da validação dos artefatos entregues pela CONTRATADA.
 - 4.4.2.2. O BANCO DA AMAZÔNIA deverá proceder à validação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS.
 - 4.4.2.3. Caso esse prazo para validação seja inferior a 30 (trinta) dias, deve-se considerar 30 (trinta) dias corridos.
- 4.4.3. As conformidades serão verificadas em relação ao explicitado na OS.
- 4.4.4. O tempo consumido pelo BANCO DA AMAZÔNIA para realizar o processo de validação dos artefatos/serviços entregues não será considerado no prazo de execução do serviço pela CONTRATADA.
- 4.4.5. O processo de validação terá como objetivo classificar os serviços e artefatos de uma entrega como “aceito” ou “devolvido”.

4.4.5.1. A classificação “devolvido” efetuada pelo BANCO DA AMAZÔNIA para uma entrega realizada pela CONTRATADA não a autoriza a faturar os serviços e a obriga a realizar os ajustes apontados na avaliação da entrega, sem alteração de prazo e valores previamente estabelecidos quando da autorização do serviço pelo BANCO DA AMAZÔNIA.

4.4.5.1.1. Finalizados os ajustes por parte da CONTRATADA, ocorrerá nova entrega, novo recebimento, nova validação até que os serviços sejam considerados aceitos pelo BANCO DA AMAZÔNIA.

4.4.6. A cada ciclo (entrega, recebimento, validação) serão verificadas as conformidades.

4.4.7. Ocorrerá acumulação dos indicadores a cada entrega.

4.4.8. O aceite ou a devolução será registrado na Ferramenta de Controle.

4.4.9. Para fins de apuração dos prazos e penalidades, a data da entrega será aquela em que a entrega receba a classificação “aceito”.

4.4.10. Após o registro do aceite na entrega dos artefatos ou após o registro de faturamento, não serão permitidas alterações oriundas de recontagem de estimativas.

4.4.11. O BANCO DA AMAZÔNIA poderá declarar a CONTRATADA como incapaz de executar o serviço, ensejando nas penalidades cabíveis, quando pelo menos umas das seguintes situações ocorrer:

4.4.11.1. Pelo menos uma das entregas da OS contar com três ou mais devoluções.

4.4.11.2. Houver, pelo menos, duas devoluções para mais de uma entrega da OS.

4.4.11.3. O atraso total da OS for superior a duas vezes o Prazo Máximo para Conclusão da Ordem de Serviço (PMCOS)

5. ALTERAÇÃO DE ESCOPO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

5.1. Para fins desta contratação, alteração de escopo é a mudança solicitada nos artefatos entregues à CONTRATADA, os quais deram origem à execução do serviço, decorrente de mudanças nos requisitos funcionais ou não funcionais.

5.2. Dependendo do tipo de alteração e do impacto na Ordem de Serviço, deve haver acordo entre o BANCO DA AMAZÔNIA e a CONTRATADA objetivando decidir entre formalizar uma nova OS ou incluir a mudança na mesma OS.

5.2.1. Formalizar uma nova OS

5.2.1.1. A OS que originou a prestação do serviço deverá ser encerrada.

5.2.1.2. Todos os artefatos produzidos em atendimento ao especificado na OS original, concluídos ou em fase de desenvolvimento, serão entregues ao BANCO DA AMAZÔNIA.

5.2.1.3. Na elaboração da nova OS contemplando a alteração do escopo, será considerado o aproveitamento dos artefatos desenvolvidos em atendimento à OS original, se aplicável.

5.2.2. Incluir a mudança na mesma OS

5.2.2.1. Em comum acordo entre BANCO DA AMAZÔNIA e a CONTRATADA, apurar o novo valor a ser pago mediante a recontagem do tamanho.

5.2.2.2. Cadastro de novo plano de atendimento, caso necessário.

5.2.2.3. O novo plano de atendimento deverá ser negociado com o BANCO DA AMAZÔNIA até a sua aprovação.

5.2.2.4. O BANCO DA AMAZÔNIA deverá encaminhar novos artefatos ou complementar os artefatos anteriormente encaminhados à CONTRATADA, se necessário.

6. PLANO DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO DA OS

- 6.1. O Plano de Transferência de Conhecimento da OS consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas do BANCO DA AMAZÔNIA obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução – arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação.
- 6.2. O Plano de Transferência de Conhecimento da OS deverá ser previamente aprovado pelo BANCO DA AMAZÔNIA e executado conforme prazo estipulado no plano de atendimento dos serviços da Ordem de Serviço.
- 6.3. O BANCO DA AMAZÔNIA se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes.
- 6.4. As reuniões de execução do Plano de Transferência de Conhecimento da OS serão realizadas em local determinado pelo BANCO DA AMAZÔNIA.

7. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 7.1. A CONTRATADA deverá fornecer o catálogo de serviços com vistas à precificação dos projetos de EXPANSÃO FUNCIONAL;
- 7.2. Os serviços do catálogo de serviços deverão ser revisados e atualizados a cada nova versão lançada da SOLUÇÃO;
- 7.3. Os preços do catálogo de serviços deverão ser reajustados juntamente com os demais itens do contrato em conformidade com os anexos deste edital;
- 7.4. O Catálogo de serviços deve conter minimamente:
 - 7.4.1. Categorização dos serviços: Agrupar os serviços em categorias lógicas, como:
 - 7.4.1.1. Consultoria: Avaliação de necessidades, planejamento estratégico, definição de processos, etc.
 - 7.4.1.2. Implementação: Configuração da plataforma, migração de dados, integração com outros sistemas, etc.
 - 7.4.1.3. Personalização: Desenvolvimento de funcionalidades personalizadas, criação de relatórios, automações, etc.
 - 7.4.1.4. Treinamento: Capacitação de usuários, criação de materiais de treinamento, etc.
 - 7.4.2. Descrição detalhada de cada serviço: Explicar o que está incluído em cada serviço, os entregáveis esperados e os benefícios para o cliente.
 - 7.4.3. Níveis de serviço: Oferecer diferentes níveis de serviço (básico, intermediário, avançado) com variações no escopo, tempo de resposta e preço.
 - 7.4.4. Preços
 - 7.4.4.1. Estrutura de preços: Definir a estrutura de preços para cada serviço, como:
 - 7.4.4.2. Preço fixo: Um preço definido para um escopo de trabalho específico.
 - 7.4.4.3. Tempo e materiais (T&M): Uma taxa horária para os serviços prestados.
 - 7.4.4.4. Preço por usuário: Uma taxa mensal ou anual por usuário da plataforma CX.
 - 7.4.4.5. Preços por pacotes: Combinar vários serviços em um pacote com um preço único.
 - 7.4.4.6. Tabela de preços: Apresentar os preços de cada serviço e nível de serviço de forma clara e organizada.
 - 7.4.5. Termos e Condições:
 - 7.4.5.1. Escopo do trabalho: Definir o que está incluído e o que está excluído do escopo de trabalho para cada serviço.
 - 7.4.5.2. Responsabilidades do implementador: Esclarecer as responsabilidades do implementador em relação à entrega dos serviços.

- 7.4.5.3. Responsabilidades do cliente: Definir as responsabilidades do cliente para o sucesso do projeto.
- 7.4.5.4. Prazos de entrega: Especificar os prazos esperados para a conclusão dos serviços.
- 7.4.5.5. Políticas de cancelamento: Esclarecer as políticas de cancelamento e reembolso.
- 7.4.5.6. Confidencialidade: Garantir a confidencialidade das informações do cliente.

8. NIVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DE EXPANSÃO FUNCIONAL

8.1. Solicitação de EXPANSÃO FUNCIONAL

- 8.1.1.A CONTRATADA deverá fornecer a estimativa de preços ou a justificativa de inviabilidade técnica 15 (quinze) dias corridos após a solicitação do BANCO DA AMAZÔNIA;
- 8.1.2.A CONTRATADA poderá solicitar mais prazo para fornecer a estimativa desde que devidamente justificado;

8.2. Ordens de serviços

- 8.2.1.A CONTRATADA terá 15 (quinze) dias úteis corridos para elaborar e fornecer o plano de atendimento da O.S. para o BANCO DA AMAZÔNIA avaliar e dar aceite, autorizando assim o início de sua execução.
- 8.2.2.O BANCO DA AMAZÔNIA procederá com a validação do plano de atendimento em 5 (cinco) dias corridos;
- 8.2.3.O prazo para execução da O.S. será fornecido pela CONTRATADA no plano de atendimento aceito pelo BANCO DA AMAZÔNIA;
 - 8.2.3.1. O BANCO DA AMAZÔNIA deverá proceder à validação dos artefatos entregues em até 50% do prazo de execução do serviço entregue registrado na OS.
 - 8.2.3.2. Caso esse prazo para validação seja inferior a 30 (trinta) dias, deve-se considerar 30 (trinta) dias.