

1.CONDIÇÕES GERAIS	2
2.SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	3
2.1.NÍVEIS MINIMOS DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO	3
2.2.VALIDAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO	5
3.SERVIÇOS DE TREINAMENTO	6
4.SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE	7
4.1.FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO	7
4.2.DISPONIBILIDADE	7
4.3.CHAMADOS DE SUPORTE	8
5.SERVIÇOS DE EXPANSÃO FUNCIONAL	9
6.SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	9
7.FATURAMENTO	9

ANEXO XIV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

Este documento descreve atividades, obrigações e responsabilidades relacionadas aos serviços essenciais que serão providos pela CONTRATADA (e quando couber pelo Provedor de Nuvem) e que darão suporte à prestação dos serviços contratados, com vistas ao bom funcionamento e evoluções da plataforma de CX – *Customer Experience*, Gerenciamento da Experiência do Cliente, doravante chamada de SOLUÇÃO, no Banco da Amazônia S/A, doravante denominado BANCO DA AMAZÔNIA.

Descreve também, a forma que os serviços supracitados serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como a definição dos acordos de Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMS desejados e suas respectivas penalidades.

1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. O contrato englobará o provimento de SOLUÇÃO voltada ao fornecimento de serviços e licenças de uso de plataforma de Gestão do Relacionamento com o Cliente, de acordo com as regras de negócios definidas pelo BANCO DA AMAZÔNIA, nos termos dos anexos deste Edital.
- 1.2. A CONTRATADA deverá designar, sem ônus para o BANCO DA AMAZÔNIA, um PREPOSTO para resolver quaisquer questões pertinentes à gestão e execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento das solicitações do BANCO DA AMAZÔNIA.
- 1.3. A CONTRATADA deverá manter ambientes computacionais segregados para homologação funcional, produção e de BI - *Business Intelligence*, apartados do ambiente de desenvolvimento;
- 1.4. O ambiente de homologação poderá ser usado para homologação e treinamento do módulo de BI - *Business Intelligence*.
- 1.5. Todas as customizações desenvolvidas para a implantação da SOLUÇÃO ou produto de EXPANSÃO FUNCIONAL serão de propriedade do BANCO DA AMAZÔNIA que deverá receber juntamente com o executável, o código fonte, documentos, fluxos e demais artefatos desenvolvidos;
- 1.6. A CONTRATADA será remunerada na medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS), de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues, em conformidade com a Resolução CGPAR Nº 29 de 05 de abril de 2022, artigo 3º, item II, transcrito abaixo:
“II - demandar a quantidade de licenças e de serviços de forma gradual, seguindo um cronograma de execução previamente estabelecido, e efetuando pagamentos apenas sobre as quantidades demandadas, fornecidas e efetivamente implantadas que serão utilizadas”
- 1.7. O BANCO DA AMAZÔNIA utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação aos serviços prestados, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços (NMS) que necessita, a fim de garantir o cumprimento dos prazos e qualidade dos entregáveis. Neste sentido:
 - 1.7.1.1. Os NMS's serão aplicados tanto aos serviços essenciais de infraestrutura do provedor como à aplicação em nuvem (Software as a Service - SaaS) e suas especificidades e às solicitações ou incidentes registrados que dizem respeito à CONTRATADA;
 - 1.7.1.2. A CONTRATADA assume a inteira responsabilidade pela implantação e disponibilidade da SOLUÇÃO, dentro de sua fronteira de atuação, e reco-

nhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações do BANCO DA AMAZÔNIA.

- 1.7.1.3. A CONTRATADA deverá sempre deixar profissionais disponíveis para fornecimento das informações ao BANCO DA AMAZÔNIA.
- 1.8. O não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço de suporte técnico gerará direito a créditos financeiros ao BANCO DA AMAZÔNIA, que serão utilizados em pagamentos devidos à CONTRATADA.
- 1.9. O valor a ser utilizado será igual ao somatório dos créditos recebidos e não utilizados de reivindicações de NMS, apurados mensalmente em cada indicador pelo não atingimento dos níveis de serviço acordados.
- 1.10. O valor total do desconto pelo não atingimento dos níveis de serviço acordados, estarão limitados a 20 % (vinte por cento) do valor da fatura.
- 1.11. Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, a CONTRATADA deverá tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.
- 1.12. A definição do NMS pelo não atendimento dos níveis de serviços não impede a aplicação das demais sanções previstas no contrato, pois não terão caráter compensatório e sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar ao BANCO eventuais perdas e danos.
- 1.13. Os créditos do não atendimento aos níveis mínimos dos Serviços Especializados, Serviços de Implantação e de EXPANSÃO FUNCIONAL serão utilizados nos pagamentos faturados na entrega dos serviços:
 - 1.13.1. Para os demais serviços, os créditos serão registrados mensalmente durante o período de 12 meses e a soma destes registros serão utilizados nos pagamentos faturados anualmente.
- 1.14. No caso de descontinuidade dos serviços e/ou rescisão antecipada do contrato e no encerramento do contrato, os créditos adquiridos pelo não atendimento das obrigações e não utilizados, deverão ser descontados diretamente na conta da CONTRATADA, por meio de autorização específica do representante da empresa, com direitos para tal, ou depositada em conta específica de recuperação de despesa a ser indicada pelo BANCO DA AMAZÔNIA em, no máximo, 30 (trinta) dias da rescisão ou encerramento do contrato.
 - 1.14.1. Independentemente do fato que motivou sua extinção, a CONTRATADA deverá realizar a transferência dos dados através de mídias digitais e em consonância com o Anexo IV – Especificação de Requisitos Não Funcionais e demais anexos deste Edital.

2. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

- 2.1.1. O período de apuração do desempenho dos serviços de implantação será o intervalo de tempo previsto para o ciclo de entrega.
- 2.1.2. A remuneração será apurada em conformidade ao que foi definida no *roadmap* de entregas. Para cada fase do ciclo de entrega será calculado o fator de atendimento (FA) do nível de serviço pela fórmula adiante, que poderá influenciar no desembolso do referido ciclo (será base para o cálculo):

$$FA = 1 - \sum(FI)$$

Onde: FA à Fator de atendimento

FI à Fatores de impacto

$\sum(FI)$ à Somatório dos respectivos fatores de impacto

1 - Σ (FI) à Índice de Desempenho dos Entregáveis

- 2.1.3. O fator de atendimento (FA) se equivale ao índice de desempenho dos entregáveis.
- 2.1.4. Quando o Índice de desempenho dos entregáveis ou fator de atendimento for negativo, receberá valor zero. Por conseguinte, terá valor mínimo 0,00 e máximo 1,00.
- 2.1.5. Para efeito de aplicação do FA, considera-se prazo máximo e valor remuneratório de cada ciclo de entrega acordados no *roadmap* atualizado, devidamente aprovada pelo BANCO DA AMAZÔNIA e pela CONTRATADA;
- 2.1.6. Os níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos e os respectivos fatores de impacto decorrentes do não atendimento em sua plenitude são apresentados na tabela 1, adiante. A aplicação desse NMS não restringe a aplicação de outros níveis mínimos de serviços contratualmente estabelecidos.

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade na entrega de artefatos pela CONTRATADA durante os ciclos de entrega	Para os artefatos de responsabilidade da CONTRATADA, serão considerados os prazos máximos definidos no cronograma e refletidos no <i>roadmap</i> de entregas.	0,03 por dia de atraso por artefato a contar após a data efetiva no <i>roadmap</i> de entregas.

Tabela 1 – Níveis mínimos de serviço para o *roadmap* dos ciclos de entrega.

- 2.1.7. A cada período de apuração, o valor da remuneração efetiva dos entregáveis será calculado por meio da fórmula adiante:

$$RE = (0,85 * RTPC) + (0,15 * RTPC * FA)$$

Onde: RE à Remuneração Efetiva

RTPC à Remuneração Total Previsto do Ciclo

FA à Fator de atendimento

- 2.1.8. Para determinação da RE, devem ser considerados os entregáveis previstos para o ciclo de entrega em apuração, e só será calculado após a entrega efetiva de todos os artefatos previstos no *roadmap* de entregas para cada fase do processo conforme Anexo VI – Plano de Implantação:
- 2.1.8.1. Durante esta fase, será apurado o FI, por conseguinte o FA.
- 2.1.8.2. Após determinação do FA, será calculada a Remuneração Efetiva (RE) que deverá ser encaminhada para a CONTRATADA validar os cálculos. Caso haja divergência a CONTRATADA terá prazo de 3 dias a contar do recebimento para sua defesa inquirição.
- 2.1.9. Serão apurados os NMS, dos serviços que permeiam o ciclo de entrega, que irão compor o FI do período de apuração que estiver sendo calculado, independentemente de pertencer ou não àquele ciclo.

2.2. VALIDAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

- 2.2.1. Os artefatos gerados pelas atividades do projeto de implantação serão entregues em diferentes prazos no decorrer do projeto e serão validados pelo BANCO DA AMAZÔNIA após entrega;

2.2.2.O prazo de validação dos artefatos pelo BANCO DA AMAZÔNIA deverá constar no cronograma de atividades desenvolvido no planejamento e deverá seguir os prazos estabelecidos a seguir neste documento.

Etapa/Fase	Tempo para Validação
Planejamento do Projeto	Conforme definido no Anexo VI – Plano de Implantação
Execução do Projeto	7 (sete) dias corridos
Definição, Ativação E Atualização Dos Ambientes	7 (sete) dias corridos
Definição E Ativação De Licenças De Uso	7 (sete) dias corridos
Análise E Elaboração do Desenho Funcional E Técnico Da Solução	50% do tempo despendido na elaboração desses artefatos, tendo um tempo mínimo de 20 dias corridos para validação
Configuração, Parametrização E Customização Da Solução E Seus Componentes	15 (quinze) dias corridos
Integração Com Os Sistemas Legados	20 (dias) dias corridos
Testes Da Solução	7 (sete) dias corridos
Homologação Funcional	50% do tempo despendido na execução das parametrizações, configurações, customizações e integrações, tendo um tempo mínimo de 20 (vinte) dias corridos para validação
Higienização E Migração Dos Dados	50% do tempo despendido na execução das atividades, tendo um tempo mínimo de 20 (vinte) dias corridos para validação
Treinamento E Transferência De Conhecimento	7 (sete) dias corridos
Disponibilização Da Solução Em Ambiente Produtivo	7 (sete) dias corridos
Estabilização Da Solução Em Produção – Operação Assistida	7 (sete) dias corridos
Monitoramento e Controle do projeto	7 (sete) dias corridos
Encerramento da Entrega/Projeto	7 (sete) dias corridos

2.2.3.Os artefatos de periodicidade **mensal** deverão ser entregues até o 7º dia do mês subsequente à realização das atividades;

2.2.3.1. Havendo não conformidades e/ou inconsistências, o BANCO DA AMAZÔNIA reportará a CONTRATADA as recomendações de ajustes devendo esta entregar nova versão do(s) documento(s) com os ajustes efetivados em até 3 dias corridos a partir da devolução do BANCO DA AMAZÔNIA;

2.2.3.2. Em caso de persistência de necessidade de ajustes, estes ainda poderão ser realizados sem aplicação de penalidades desde que não ultrapasse o 15º dia do mês subsequente à realização das atividades.

2.2.4.Os artefatos com prazo de entrega definido no **Roadmap** não poderão exceder o prazo previsto de entrega, já incluídos o tempo para o BANCO DA AMAZÔNIA realizar as validações, devoluções e possíveis ajustes a serem realizados pela CONTRATADA.

2.2.5.O não atendimento pela CONTRATADA no prazo especificado no **Roadmap** ensejará na aplicação de penalidade, seguindo o que está determinado neste documento.

3. SERVIÇOS DE TREINAMENTO

3.1. A avaliação dos artefatos e do desempenho da execução dos serviços de treinamento e transferência de conhecimento será realizada em conformidade com o Roadmap definido na implantação da plataforma;

3.2. Serão aplicados redutores, conforme tabela abaixo, no valor total do treinamento, em caso de falhas identificadas nos artefatos entregues ou na sua execução:

Ocorrência	Redutor
A partir da segunda recusa, do Plano de Treinamento ou Plano de Transferência de Conhecimento	0,5% por cada recusa
A partir da segunda recusa, do material de treinamento ou da transferência de conhecimento	1% por cada recusa
Recusa do instrutor de treinamento	0,20% por recusa
Atraso no início ou conclusão de Treinamento ou Transferência de Conhecimento	0,5% por dia de atraso
Não abrangência de treinamentos para todos os cenários e processos e/ou divisão por público alvo	0,25% por ocorrência limitado a 20% do valor do treinamento

4. SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE

4.1. FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO

4.1.1. As licenças deverão ser disponibilizadas conforme especificado no Anexo VII – Subscrição e Suporte;

4.1.2. Após o primeiro pedido de licenças, os próximos devem vencer sempre na mesma data, facilitando com isso os processos de renovação, ou eventualmente no futuro de uma nova licitação;

4.1.3. As licenças que forem entregues ao BANCO DA AMAZÔNIA com prazos menores que um ano, deverão ter um valor *pro rata* da licença anual. Considerando que as licenças serão fornecidas e ativadas conforme as demandas dos BANCO DA AMAZÔNIA, nem todas terão a mesma duração, consequentemente, será pago o valor proporcional ao tempo que ficarem ativas.

4.1.4. O pagamento de cada licença à CONTRATADA, será efetuado pelo BANCO DA AMAZÔNIA em parcela única, após seu fornecimento, ativação e configuração

4.2. DISPONIBILIDADE

4.2.1. A CONTRATADA deverá garantir uma disponibilidade da SOLUÇÃO de, no mínimo, 99,741% (MC - Meta a Cumprir);

4.2.2. O tempo de indisponibilidade da SOLUÇÃO será medido a partir dos chamados de incidentes classificados como **DESASTRE** ou **CRÍTICO**. Serão somados os tempos de indisponibilidade considerando o período compreendido entre a data/hora da criação do chamado e data/hora em que a CONTRATADA informou a resolução do problema com sucesso, descontando o tempo de esclarecimentos e testes da solução dada ao incidente;

4.2.3. O valor a ser descontado por indisponibilidade da SOLUÇÃO será estabelecido de acordo com a tabela de descontos descrita adiante, a qual deverá ser aplicada sobre 1/12 (um doze avo) do valor total da fatura anual de licenças de uso. O

desconto deverá ser aplicado pelo BANCO DA AMAZÔNIA, de acordo com a faixa do índice de disponibilidade aferida:

Índice de Disponibilidade	Desconto
99,241 < ID < 99,741%	0,625%
98,741 < ID < 99,241	1,25%
97,741 ≤ ID < 98,741	2,5%
95,741 ≤ ID < 97,741	5%
91,741 ≤ ID < 95,741	10%
83,741 ≤ ID < 91,741	20%

4.2.4. Não serão considerados os tempos de parada nos casos considerados como indisponibilidade justificada e aceita formalmente pelo BANCO DA AMAZÔNIA, tais como: Manutenções programadas e Motivos de força maior.

4.3. CHAMADOS DE SUPORTE

4.3.1. Os níveis mínimos para os serviços de fornecimento e suporte de licenças de uso encontram-se no Anexo VII – Subscrição e Suporte;

4.3.2. Em caso de ocorrência de atrasos no atendimento / conclusão dos chamados de suporte técnico, serão aplicados redutores conforme descritos no quadro a seguir, sobre o 1/12 (um doze avo) do valor total da fatura anual de licenças de uso.

Redutores	
Descrição do Ocorrência	Percentual de Redução
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de criticidade CRÍTICO	0,1% a cada 30 (trinta) minutos de atraso limitado a 10% por ocorrência mensal.
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de criticidade ALTA ou MÉDIO ou demandas legais	0,1% a cada 1 (uma) hora de atraso limitado a 10% por ocorrência mensal.
Não iniciar e/ou não concluir o atendimento no tempo limite de chamados classificados com nível de criticidade BAIXO ou chamados de ajustes de análise	0,1% a cada 2 (duas) horas de atraso limitado a 10% por ocorrência mensal.

4.4. O Desempenho dos serviços de suporte será avaliado mensalmente a partir dos chamados fechados no período.

5. SERVIÇOS DE EXPANSÃO FUNCIONAL

5.1. Os serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL serão avaliados quanto à tempestividade do atendimento das Demandas, observados os prazos especificados no Anexo XII –

Especificação dos Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL e no plano de atendimento da ordem de serviço, na conclusão dos serviços solicitados / contratados;

Ocorrência	Redutor
Atraso na estimativa de SME's	0,5% por dia de atraso, aplicado sobre o valor total da O.S. quando aberta, limitado a 10% do valor total
Atraso na estimativa de SME's	0,5% por dia de atraso, aplicado sobre o valor total da O.S. quando aberta, limitado a 10% do valor total
Atraso em qualquer fase da O.S.	1% por dia de atraso, aplicado sobre o valor total da O.S. quando aberta, limitado a 10% do valor total

6. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

Ocorrência	Redutor
Atraso nas entregas planejadas	1% por dia de atraso, aplicado sobre o valor total da O.S., limitado a 10% do valor total do serviço

7. FATURAMENTO

7.1. Licenças de Uso

7.1.1. Anualmente, pró-rata, em conformidade com o Anexo VII – Subscrição e Suporte

7.2. Implantação

7.2.1. Mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação e aceite do serviço desde que a nota fiscal seja emitida até 25º (vigésimo quinto) dia do mês da prestação do serviço.

7.2.2. Etapas relacionadas ao Desembolso

Etapas	Valor
Aceite do Planejamento do Projeto de Implantação	3% do valor da Implantação
Emissão do Termo de Aceite de Entrega após a estabilização e correto funcionamento da SOLUÇÃO	Percentual da entrega na implantação

7.3. Serviços de EXPANSÃO FUNCIONAL e Serviços Especializados

7.3.1. Mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação e aceite do serviço desde que a nota fiscal seja emitida até 25º (vigésimo quinto) dia do mês da prestação do serviço, em conformidade com o plano de atendimento da O.S.