ANEXO

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Objetivo

Este Anexo estabelece os Acordos de Nível de Serviço (ANS) aplicáveis aos serviços de suporte técnico e assistência técnica da Solução de Publicação e Aplicações Virtualizadas, incluindo o gerenciamento e a entrega de acesso remoto às aplicações corporativas publicadas, às máquinas virtuais e aos computadores físicos, definindo os indicadores de desempenho, os critérios de medição, as metas, os redutores decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e as regras para sua apuração.

Os indicadores estabelecidos neste Anexo serão utilizados para avaliação objetiva da qualidade dos serviços prestados e para apuração dos redutores incidentes sobre o faturamento dos respectivos serviços, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas no Contrato e na legislação aplicável.

1.2. Serviços sujeitos ao ANS

Estão sujeitos aos indicadores de desempenho estabelecidos neste Anexo os seguintes serviços:

- Serviço de Assistência Técnica;
- Serviço de Suporte Técnico;

Os serviços de subscrição e disponibilização da Solução não possuem indicadores de desempenho autônomos neste Anexo, sem prejuízo das obrigações contratuais relativas à manutenção, atualização, suporte, assistência técnica e pleno funcionamento dos respectivos componentes.

1.3. Regras gerais de apuração

A apuração dos indicadores será realizada com base nas seguintes evidências:

- registros existentes na ferramenta de gerenciamento de chamados do CONTRATADO;
- Ordens de Serviço emitidas pelo BANCO;
- registros de aceite emitidos pelo BANCO;
- demais evidências técnicas produzidas durante a execução contratual.

Todos os registros de data e hora deverão utilizar o horário oficial de Brasília ou o fuso horário oficial brasileiro que venha a substituí-lo.

Quando houver divergência entre os registros apresentados pelas partes, prevalecerão as evidências técnicas passíveis de auditoria.

Sempre que os indicadores forem expressos em horas, a apuração será realizada em horas corridas, salvo disposição expressa em sentido diverso.

Quando os indicadores forem expressos em dias úteis, serão considerados como dias úteis aqueles compreendidos entre segunda-feira e sexta-feira, excluídos os feriados nacionais e os feriados observados pelo BANCO.

Os registros utilizados para apuração dos indicadores deverão permanecer disponíveis ao BANCO durante toda a vigência contratual e pelo período de retenção estabelecido no Contrato, podendo ser auditados a qualquer tempo.

O CONTRATADO deverá disponibilizar, sempre que solicitado, os registros, evidências e informações necessários à verificação dos indicadores de desempenho, inclusive registros de atendimento, históricos de chamados, Ordens de Serviço, registros de auditoria e demais evidências técnicas utilizadas na apuração dos ANS.

Os tempos de indisponibilidade, atraso ou suspensão cuja responsabilidade seja atribuída exclusivamente ao BANCO não serão considerados na apuração dos indicadores.

1.4. Redutores

Os redutores previstos neste Anexo possuem natureza de instrumento de mensuração da qualidade dos serviços prestados e incidirão exclusivamente sobre a fatura correspondente ao serviço cujo indicador tenha sido descumprido.

A aplicação de redutores não afasta nem substitui a aplicação das demais sanções administrativas previstas no Contrato.

Os indicadores previstos neste Anexo serão avaliados independentemente entre si, podendo os redutores decorrentes de indicadores distintos serem aplicados cumulativamente.

Em nenhuma hipótese o valor total dos redutores aplicados em um mesmo período de apuração poderá superar o valor da respectiva fatura do serviço avaliado.

Os redutores previstos neste Anexo serão apurados previamente à autorização para emissão da respectiva fatura.

Os redutores aplicados em determinado período não serão compensados em períodos subsequentes em razão do cumprimento das metas.

1.5. Contestação da Aplicação dos redutores

O CONTRATADO poderá apresentar contestação quanto à aplicação total ou parcial dos redutores quando comprovar, mediante documentação técnica, que o descumprimento do indicador decorreu exclusivamente de:

- ação ou omissão do BANCO;
- indisponibilidade de infraestrutura, sistemas ou serviços sob responsabilidade do BANCO;
- caso fortuito ou força maior;
- determinação formal do BANCO que tenha impactado diretamente o cumprimento do indicador;
- outra situação excepcional devidamente comprovada e aceita pelo BANCO.

As contestações deverão ser encaminhadas juntamente com a documentação utilizada para autorização do faturamento do respectivo serviço.

A contestação deverá conter, no mínimo:

a) identificação do chamado ou Ordem de Serviço relacionada;

b) indicador afetado;

c) descrição detalhada da ocorrência;

d) período impactado;

e) justificativa técnica; e

f) evidências comprobatórias.

Compete ao BANCO analisar as justificativas apresentadas e deliberar quanto ao deferimento ou indeferimento da contestação antes de nova autorização para emissão da respectiva fatura.

2. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

2.1. Indicadores

O Serviço de Assistência Técnica será avaliado por meio dos seguintes indicadores:

- Tempo para Início do Atendimento dos Incidentes;
- Tempo para Restabelecimento do Serviço;
- Tempo para Início do Atendimento das Requisições;
- Tempo para Conclusão das Requisições.

Os indicadores serão apurados individualmente para cada incidente ou requisição registrado na ferramenta de gerenciamento de chamados. Os tempos máximos admitidos dependerão da severidade atribuída ao incidente ou da prioridade atribuída à requisição.

Para fins de aplicação dos indicadores:
Considera-se incidente qualquer falha, indisponibilidade, lentidão, degradação ou comportamento inadequado que afete a entrega dos serviços, as aplicações publicadas, o gerenciamento ou a disponibilização de acesso remoto às máquinas virtuais ou aos computadores físicos, ou qualquer componente ou integração da Solução;

Considera-se requisição a solicitação de instalação, atualização, parametrização, ajuste operacional, pesquisa, consulta, relatório ou outra demanda que não esteja diretamente relacionada à resolução de incidente.

2.1.1. Classificação de Requisições

As requisições serão classificadas de acordo com as seguintes prioridades:

Prioridade	Critério de classificação
Alta	Requisições relacionadas à instalação, configuração, atualização, parametrização, expansão de capacidade, publicação ou disponibilização de recursos que possuam caráter urgente e cuja postergação possa comprometer significativamente a continuidade, a segurança ou o desempenho dos serviços suportados pela Solução.
Média	Requisições relacionadas à instalação, configuração, atualização, parametrização, expansão de capacidade, publicação de novas aplicações ou alterações nos componentes da Solução que não impliquem interrupção crítica dos serviços.
Baixa	Requisições relacionadas ao esclarecimento de dúvidas técnicas, análises consultivas, elaboração de relatórios, orientações operacionais, recomendações de melhores práticas e demais atividades que não impactem diretamente a disponibilidade dos serviços.

2.1.2. Classificação dos Incidentes

Os incidentes serão classificados de acordo com as seguintes severidades:

Severidade	Critério de classificação

Crítica	Falha que provoque indisponibilidade total ou parcial dos serviços de publicação de aplicações, do gerenciamento ou da entrega de acesso remoto às aplicações corporativas publicadas, às máquinas virtuais ou aos computadores físicos, impedindo o acesso dos usuários aos recursos disponibilizados pela Solução ou comprometendo funcionalidades essenciais ao seu funcionamento. Considera-se igualmente crítica a falha que impeça o acesso de usuários em decorrência de erro de licenciamento quando ainda houver capacidade contratada disponível.
Alta	Falha que não provoque indisponibilidade total, mas que cause degradação significativa do desempenho, da estabilidade, da conectividade, da autenticação ou da experiência dos usuários, que comprometa funcionalidades relevantes da Solução ou que exija a utilização de mecanismo alternativo ou de contingência para manutenção dos serviços.
Média	Falha que não provoque indisponibilidade nem impacto significativo no desempenho ou na continuidade dos serviços, mas que demande correção para o restabelecimento integral das funcionalidades previstas.

Obs.: Quando o incidente não se enquadrar claramente nas hipóteses descritas nesta seção, será inicialmente classificado como de severidade Alta, sem prejuízo de posterior reclassificação, mediante justificativa técnica do BANCO.

A prioridade da requisição ou a severidade do incidente será inicialmente atribuída pelo BANCO no momento do registro da solicitação.

A CONTRATADA poderá solicitar a revisão da classificação mediante apresentação de justificativa técnica devidamente fundamentada na ferramenta de gerenciamento de chamados.

A reclassificação somente produzirá efeitos após a anuência do BANCO e não poderá ser aplicada retroativamente para afastar descumprimento de nível de serviço já caracterizado, salvo quando comprovado erro material na classificação inicial.

O agravamento do impacto da ocorrência poderá ensejar a elevação de sua prioridade ou severidade. Nesse caso, os prazos da nova classificação serão contados a partir do registro da reclassificação, sem prejuízo da apuração dos prazos aplicáveis ao período anterior.

A redução da prioridade ou severidade dependerá de concordância expressa do BANCO.

2.2. Indicador – Tempo para Início do Atendimento

2.2.1. Objetivo

Avaliar o tempo transcorrido entre o registro do incidente e o efetivo início do atendimento técnico pelo CONTRATADO.

2.2.2. Forma de apuração

O indicador será calculado individualmente para cada incidente mediante a seguinte expressão:

- Tempo para Início do Atendimento = data e hora do início do atendimento − data e hora da abertura do chamado.

Considera-se início do atendimento o momento em que o CONTRATADO inicia efetivamente as atividades de diagnóstico, análise ou tratamento do incidente.

A simples atribuição automática do chamado, o envio de mensagens automáticas de confirmação de recebimento ou qualquer outro procedimento administrativo não caracterizam início do atendimento.

Para todas as severidades, o indicador será apurado em horas corridas.

2.2.3. Metas

Severidade	Tempo máximo para início do atendimento
Crítica	30 minutos
Alta	1 hora
Média	6 horas

2.2.4. Redutores

O descumprimento do indicador ensejará a aplicação dos seguintes redutores:

Severidade	Redutor por ocorrência
Crítica	3,0%
Alta	2,0%
Média	1,0%

O percentual será aplicado sobre o valor da fatura mensal do Serviço de Assistência Técnica.

2.3. Indicador – Tempo para Resolução do Incidente e Restabelecimento do Serviço

2.3.1. Objetivo

Avaliar o tempo necessário para corrigir a falha e restabelecer integralmente a operação normal da solução, funcionalidade, componente ou serviço afetado pelo incidente.

2.3.2. Forma de apuração

O indicador será calculado individualmente para cada incidente mediante a seguinte expressão:

- Tempo para Resolução do Incidente = data e hora da resolução e do efetivo restabelecimento do serviço − data e hora da abertura do chamado.

Considera-se resolvido o incidente quando a falha tiver sido corrigida e a solução, funcionalidade, componente ou serviço afetado estiver efetivamente restabelecido, conforme aferição do BANCO, ressalvada a hipótese de aceitação expressa de solução temporária, na forma prevista neste Anexo

O restabelecimento do serviço deverá ser registrado pelo CONTRATADO na ferramenta de gerenciamento de chamados, contendo, no mínimo:

- data e hora do restabelecimento;
- descrição da causa identificada, quando conhecida;
- descrição da solução adotada ou da solução de contorno implementada;
- identificação do responsável técnico pelo atendimento.

O registro do restabelecimento estará sujeito à validação pelo BANCO, que poderá, mediante justificativa técnica fundamentada, contestar a data e a hora registradas caso identifique que a solução, funcionalidade ou serviço não tenha sido efetivamente restabelecido.

A correção da falha e o efetivo restabelecimento do serviço poderão ser aferidos pelo BANCO por meio de testes funcionais, testes de acesso, registros de monitoramento, registros das sessões remotas ou outras evidências técnicas aplicáveis à ocorrência.

Na hipótese de contestação, prevalecerá, para fins de apuração do indicador, a data e a hora do efetivo restabelecimento do serviço, conforme evidenciado pelos registros técnicos produzidos pelas partes.

Em situações excepcionais, mediante solicitação tecnicamente fundamentada da CONTRATADA e aceitação expressa do BANCO, poderá ser admitida solução temporária destinada ao restabelecimento do serviço.

A implementação de solução temporária aceita pelo BANCO encerrará a contagem do tempo para restabelecimento somente quando recuperar efetivamente a disponibilidade e as condições mínimas de utilização do serviço afetado.

A aceitação da solução temporária não afastará a obrigação de implantação da solução definitiva. A solução definitiva deverá ser implementada no prazo correspondente ao incidente de severidade Média, contado a partir da data e da hora do restabelecimento temporário, salvo prazo diverso expressamente autorizado pelo BANCO.

O chamado permanecerá aberto até a implantação e a validação da solução definitiva pelo BANCO.

Caso a solução temporária deixe de produzir os efeitos que fundamentaram sua aceitação, a contagem do tempo para resolução do incidente será retomada a partir da constatação da nova indisponibilidade ou degradação.

Quando, durante o atendimento, forem identificadas outras falhas diretamente relacionadas ao incidente originalmente registrado, a CONTRATADA deverá incluí-las no respectivo chamado, com a descrição das ocorrências identificadas.

Quando as falhas relacionadas possuírem severidades distintas, será aplicado ao conjunto da ocorrência o prazo correspondente à maior severidade identificada, contado a partir do momento em que a falha de maior severidade for constatada e registrada, sem prejuízo da apuração do prazo anteriormente aplicável.

O encerramento administrativo do chamado não será utilizado para fins de apuração deste indicador.

Os tempos para início do atendimento e para resolução dos incidentes serão contabilizados em horas corridas, computando-se os dias não úteis e os períodos fora do horário comercial, sem interrupção ou suspensão, ressalvados exclusivamente os períodos cuja responsabilidade seja comprovadamente atribuída ao BANCO, nos termos das regras gerais de apuração deste Anexo.

Os prazos para início do atendimento e para resolução do incidente correrão paralelamente, ambos contados a partir da data e da hora de abertura do chamado.

2.3.3. Metas

Severidade	Tempo máximo para resolução do incidente e restabelecimento do serviço
Crítica	2 horas
Alta	4 horas
Média	72 horas corridas

2.3.4. Redutores

O descumprimento do indicador ensejará a aplicação dos seguintes redutores:

Severidade	Redutor por ocorrência
Crítica	6,0%
Alta	4,0%
Média	2,0%

O percentual será aplicado sobre o valor da fatura mensal do Serviço de Assistência Técnica.

Os redutores decorrentes do descumprimento do Tempo para Restabelecimento do Serviço serão aplicados independentemente daqueles relativos ao Tempo para Início do Atendimento, quando ambos os indicadores forem descumpridos.

2.4 Indicador – Tempo de Início do Atendimento das Requisições

2.4.1. Objetivo

Avaliar o tempo transcorrido entre o registro da requisição e o efetivo início de seu atendimento pelo CONTRATADO.

2.4.2. Forma de apuração

O indicador será calculado individualmente para cada requisição mediante a seguinte expressão:

Tempo para Início do Atendimento da Requisição = data e hora do início efetivo do atendimento − data e hora da abertura da requisição.

A simples atribuição automática, a confirmação de recebimento ou outro procedimento meramente administrativo não caracterizam início do atendimento.

2.4.3. Metas

Prioridade da Requisição	Tempo máximo para início do atendimento
Alta	2 horas
Média	4 horas
Baixa	8 horas

2.4.4. Redutores

O descumprimento do indicador ensejará a aplicação dos seguintes redutores:

Prioridade da Requisição	Redutor por ocorrência
Alta	1,5%
Média	1,0%
Baixa	0,5%

O percentual será aplicado sobre o valor da fatura mensal do Serviço de Assistência Técnica.

2.5. Indicador – Tempo para Conclusão das Requisições

2.5.1. Objetivo

Avaliar o cumprimento do prazo máximo para execução e conclusão das requisições registradas pelo BANCO.

2.5.2. Forma de apuração

O indicador será calculado individualmente para cada requisição mediante a seguinte expressão:

Tempo para Conclusão da Requisição = data e hora da conclusão da requisição − data e hora de sua abertura.

A conclusão deverá ser registrada pelo CONTRATADO e estará sujeita à validação pelo BANCO.

Nos casos em que a execução da requisição dependa de informação, autorização, acesso ou providência exclusiva do BANCO, o período comprovadamente imputável ao BANCO não será computado, desde que a dependência tenha sido formalmente registrada na ferramenta de gerenciamento de chamados.

2.5.3. Metas

Prioridade da Requisição	Tempo máximo para conclusão
Alta	1 dia útil
Média	2 dias úteis
Baixa	5 dias úteis

2.5.4 Redutores

O descumprimento do indicador ensejará a aplicação dos seguintes redutores:

Prioridade da Requisição	Redutor por ocorrência
Alta	3%
Média	2%
Baixa	1%

O percentual será aplicado sobre o valor da fatura mensal do Serviço de Assistência Técnica.

Os redutores decorrentes do descumprimento do Tempo para Conclusão das Requisições serão aplicados independentemente daqueles relativos ao Tempo para Início do Atendimento das Requisições, quando ambos os indicadores forem descumpridos.

2.6. Limite mensal de redutores

O somatório dos redutores aplicados ao Serviço de Assistência Técnica ficará limitado a 30% (trinta por cento) do valor da respectiva fatura mensal.

Atingido esse limite, eventuais ocorrências adicionais permanecerão registradas para fins de fiscalização da execução contratual e aplicação de outras medidas previstas no Contrato, não implicando novos redutores financeiros sobre a mesma fatura.

3. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

3.1. Indicador

O desempenho do Serviço de Suporte Técnico será avaliado por meio do indicador Cobertura do Atendimento.

O indicador será apurado mensalmente e refletirá a disponibilidade da equipe de suporte durante o período de atendimento estabelecido neste Anexo.

3.2. Indicador – Cobertura do Atendimento

3.2.1. Objetivo

Avaliar o cumprimento da cobertura mínima da equipe técnica residente prevista contratualmente, assegurando a disponibilidade presencial de profissionais para atendimento ao BANCO durante todo o período estabelecido.

3.2.2. Forma de apuração

Nos dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, o CONTRATADO deverá manter equipe técnica residente, presencialmente disponível nas instalações definidas pelo BANCO, durante todo o período compreendido entre 07h00 e 00h00, observada, em cada momento desse período, a quantidade mínima de profissionais estabelecida no Anexo - Serviço de Suporte e Assistência técnica.

A substituição de profissionais, as trocas de turno, os afastamentos programados ou quaisquer alterações na composição da equipe não caracterizarão descumprimento do ANS, desde que não reduzam a cobertura mínima estabelecida.

A apuração será realizada para cada dia útil do período de referência, considerando o tempo durante o qual a cobertura mínima contratada permaneceu disponível.

Serão consideradas não conformidades os períodos em que a quantidade de profissionais efetivamente disponível para atendimento for inferior à cobertura mínima prevista no ANEXO - Especificação dos Serviços.

Para fins de apuração, será utilizada a seguinte expressão:

- Cobertura do Atendimento (%) = (tempo em que a cobertura mínima foi mantida ÷ tempo total previsto para atendimento) × 100.

3.2.3. Meta

Manter, durante todo o período compreendido entre 07h00 e 00h00, em todos os dias úteis, a cobertura mínima estabelecida no Anexo - Serviço de Suporte e Assistência tecnica.

A cobertura mínima será considerada atendida quando houver disponibilidade de profissionais em quantidade igual ou superior à definida no Anexo - Serviço de Suporte e Assistência tecnica.

3.2.4. Redutores

O redutor será aplicado sobre o valor da fatura mensal do Serviço de Suporte Técnico, conforme o percentual de cobertura apurado no período de referência.

Cobertura apurada	Redutor
Igual ou superior a 99%	Sem redutor
Igual ou superior a 97% e inferior a 99%	2%
Igual ou superior a 95% e inferior a 97%	5%
Igual ou superior a 90% e inferior a 95%	10%
Inferior a 90%	20%

3.2.5. Limite mensal de redutores

O somatório dos redutores aplicados ao Serviço de Suporte Técnico ficará limitado a 20% (vinte por cento) do valor da respectiva fatura mensal.

Atingido esse limite, as ocorrências permanecerão registradas para fins de fiscalização contratual e eventual aplicação das demais medidas previstas no Contrato.

4. SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO

4.1. Indicador

O desempenho do Serviço Técnico Especializado será avaliado por meio do indicador Conclusão no Prazo.
O indicador será apurado individualmente para cada Ordem de Serviço (OS).

4.2. Indicador – Conclusão no Prazo

4.2.1. Objetivo

Avaliar o cumprimento do prazo de execução estabelecido para cada Ordem de Serviço emitida pelo BANCO.

4.2.2. Forma de apuração

A apuração será realizada individualmente para cada Ordem de Serviço.

Será considerado atraso o período compreendido entre a data prevista para conclusão da Ordem de Serviço e a data de sua efetiva conclusão.

O primeiro dia de atraso será contabilizado a partir das 00h00 do dia imediatamente seguinte ao prazo previsto para conclusão da Ordem de Serviço.

Não será computado como atraso o período compreendido entre a entrega formal da Ordem de Serviço pelo CONTRATADO e a manifestação formal do BANCO quanto ao aceite da entrega ou à devolução da Ordem de Serviço para correções.

Quando a Ordem de Serviço for devolvida para correções, o período consumido pelo CONTRATADO para executar as correções será contabilizado como atraso sempre que ultrapassar o prazo originalmente estabelecido para conclusão da Ordem de Serviço.

A quantidade de dias de atraso será calculada pela seguinte expressão:

- Dias de Atraso = data da conclusão efetiva − data prevista para conclusão.

Quando o resultado for negativo, será considerado igual a zero.

4.2.3. Meta

Todas as Ordens de Serviço deverão ser concluídas até a data prevista na respectiva Ordem de Serviço.

4.2.4. Redutores

O redutor será aplicado individualmente sobre o valor da Ordem de Serviço concluída em atraso.

Atraso apurado	Redutor
Até 5 dias	2%
Superior a 5 até 10 dias	5%
Superior a 10 até 20 dias	10%
Superior a 20 até 30 dias	20%
Superior a 30 dias	30%

Caso uma Ordem de Serviço deixe de ser concluída por responsabilidade exclusiva do CONTRATADO, poderá ser aplicado redutor correspondente a 30% (trinta por cento) do valor da respectiva Ordem de Serviço, sem prejuízo das demais sanções previstas no Contrato.

4.2.5. Limite de redutor

O valor total dos redutores aplicados a uma Ordem de Serviço não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor da respectiva Ordem de Serviço.

A aplicação do limite previsto neste item não impede a adoção das demais medidas contratuais cabíveis quando caracterizado inadimplemento contratual.

Pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A.