

**ANEXO III**  
**SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO**

**1. FINALIDADE**

Este anexo descreve requisitos dos serviços de suporte (presencial e remoto), assistência técnica e níveis de serviços envolvidos na renovação de subscrição de produtos da Plataforma *Red Hat*.

De modo a detalhar os requisitos envolvidos com os serviços em pauta, este documento abrange os seguintes aspectos:

- A descrição dos serviços de assistência e suporte técnico;
- A descrição dos serviços de suporte técnico presencial;
- A descrição dos níveis de serviço exigidos, compreendendo classificação dos problemas segundo o nível de severidade e especificação dos tempos de atendimento e solução dos problemas;
- A descrição dos níveis de serviços mínimos exigidos para o funcionamento das soluções.

As tabelas a seguir apresentam definições e requisitos relacionados aos serviços de assistência técnica e suporte técnico e níveis de serviço a serem cumpridos pela contratada.

**2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS**

| ESPECIFICAÇÃO                   | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Local de Prestação dos Serviços | Todas as atividades relacionadas à instalação, atualização, configuração, parametrização, suporte local, treinamentos e transferência de conhecimentos serão prestadas nas instalações do Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) do Banco do Nordeste do Brasil, situado em Fortaleza-CE, à exceção das atividades que envolvam diagnósticos e solução de falhas, as quais poderão ser realizadas por equipe remota, sendo obrigatória a entrega para o Banco de toda documentação digital da solução adotada. Treinamentos virtuais também não requererão desenvolvimento nas instalações físicas do Banco. |
| Responsabilidade e Expensas     | Todas as atividades relacionadas à instalação, atualização, configuração, parametrização, suporte local e remoto e transferência de conhecimentos da solução contratada ocorrerão sob a responsabilidade e expensas da Contratada, sem nenhum ônus adicional para o Banco, cabendo a este somente o apoio técnico e a avaliação dos resultados, nos termos previstos do edital. As atividades relacionadas às soluções já existentes no Banco e soluções que não sejam objeto deste Edital serão de responsabilidade do Banco.                                                                                                |
| Integrações                     | As atividades relativas à integração com os demais componentes de software atualmente em uso na rede do Banco serão realizadas também pela Contratada, sendo o Banco responsável pelas parametrizações e customizações nos demais componentes já existentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Políticas de Segurança          | Todos os componentes de software e customizações da solução devem se adequar às políticas de segurança definidas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | pelo Banco e alinhadas previamente com a Contratada.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Documentação | A Contratada deverá criar e manter atualizada documentação das atividades, dos processos, testes, homologação, entrega e conferência, encontros de trabalho, compromissos e prazos, incluindo planos de trabalho, atas de reuniões, de modo a compor uma documentação digital e impressa definitiva da implantação. |

### 3. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

| ESPECIFICAÇÃO                             | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.1.1. Descrição                          | <p>A Contratada deverá prestar serviços de assistência técnica e suporte técnico, customização da solução, os quais devem contribuir para a manutenção e adaptação do pleno e correto funcionamento da mesma, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, a implementação de serviços ou customizações da solução para adaptação aos requisitos de negócios do Banco.</p> <p>A Contratada deverá prestar assistência e suporte técnico para os serviços, os quais devem contribuir para a manutenção, aprimoramento e customização da solução para o pleno e correto funcionamento dos mesmos, através das seguintes modalidades de atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pró-ativa: Identificação de problemas potenciais, sugestão de melhorias, customizações e novas formas de implementação, análises quantitativas e qualitativas de utilização de recursos, relatórios gerenciais e acompanhamento da prestação de assistência e suporte técnico;</li> <li>• Reativa: Atendimento e providências na ocorrência de incidentes notificando falhas nos serviços, quando se verifique indisponibilidade, incompatibilidade entre comportamento observado e especificações técnicas, implementação de funcionalidades suportadas, configurações inadequadas ou outras circunstâncias na utilização da solução que ponham em risco com qualquer grau de severidade os negócios do Banco.</li> </ul> |
| 3.1.2. Duração                            | Todos os requisitos de Suporte e Assistência Técnica objetos deste Anexo deverão ser plenamente atendidos por toda a vigência do contrato. O escopo dos serviços deverá ser atendido por toda a vigência do contrato, a partir da data de assinatura do mesmo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.1.3. Responsabilidades e despesas       | Todos os requisitos objetos deste Anexo deverão ser plenamente atendidos sem nenhum ônus adicional para o Banco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.2. SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.2.1. Cobertura                          | <p>O suporte e a assistência técnica dos serviços deverão contemplar as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de incidentes, soluções de contorno e problemas técnicos nos componentes e solucionar os mesmos, caso ocorram;</li> <li>• Determinar a causa raiz e prover solução para os incidentes abertos junto ao Centro de Atendimento Técnico da Contratada</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>ou do fabricante;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação, reinstalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução;</li> <li>• Fornecimento e substituição de quaisquer componentes que fazem parte da solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado;</li> <li>• Fornecimento, instalação e manutenção de atualizações de versões dos componentes da solução fornecidos;</li> <li>• Fornecimento, instalação e manutenção de quaisquer componentes necessários para correções de falhas;</li> <li>• Alteração, customização e adaptação de configurações de quaisquer componentes;</li> <li>• Implementação e customização de funcionalidades de quaisquer componentes da solução;</li> <li>• Quaisquer outras intervenções nos componentes da solução de forma a assegurar o bom funcionamento dos mesmos;</li> <li>• Instalação de módulos e demais componentes de software já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados;</li> <li>• Atendimento de chamadas relacionadas a dúvidas, falhas, mudanças, customizações e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;</li> <li>• Parametrizações e customizações definidas de acordo com as necessidades do Banco.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.2. Horários de Atendimento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para as subscrições na modalidade Premium: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A Contratada deverá atender a notificações de incidentes, problemas, dúvidas e à abertura de chamados de assistência técnica no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), via 0800, à central de atendimento da contratada, correio eletrônico e página <i>web</i>.</li> <li>• A Contratada deverá fornecer informações e prazos de atendimentos sobre as notificações de incidentes, problemas, dúvidas e à abertura de chamados de assistência técnica no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), via 0800 ou ligação gratuita, à central de atendimento da contratada.</li> </ul> </li> <li>• Para as subscrições na modalidade Standard: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A Contratada deverá atender a notificações de incidentes, problemas, dúvidas e à abertura de chamados de assistência técnica em horário comercial, das 9 às 17 horas, de segunda a sexta-feira, via 0800, à central de atendimento da contratada, correio eletrônico e página <i>web</i>.</li> <li>• A Contratada deverá fornecer informações e prazos de atendimentos sobre as notificações de incidentes, problemas, dúvidas e à abertura de chamados de assistência técnica em horário comercial, das 9 às 17 horas, de segunda a sexta-feira, via 0800 ou ligação gratuita, à central de atendimento da contratada.</li> </ul> </li> </ul> |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2.3. Canais de Atendimento                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nos horários previstos no item 3.2.2, deverá ser possível abrir chamados telefônicos notificando incidentes, problemas e dúvidas no idioma português-Brasil, em horário comercial, via 0800 ou ligação gratuita nacional, à central de atendimento técnico da Contratada ou do fabricante, nos termos do Edital.</li> <li>A Contratada tem a obrigação de manter o Banco sempre atualizado de todos os números de telefones e endereços eletrônicos (e-mails e web sites) para abertura de chamado, através de correspondências formais ou e-mails enviados aos contatos indicados pelo Banco.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3.3. CENTRO DE ATENDIMENTO TÉCNICO                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.3.1. Centro de Atendimento Técnico                 | <p>Para possibilitar a prestação dos serviços de assistência e suporte técnico dentro do nível especificado, a Contratada deverá prover Centro de Atendimento Técnico no território nacional, compreendendo, pelo menos, uma das duas modalidades abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de atendimento técnico do próprio fabricante dos componentes da solução cotados;</li> <li>Centro de atendimento técnico da própria contratada, credenciado e homologado pelo fabricante, se a Contratada não for o fabricante dos componentes da solução cotados;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.4. ATENDIMENTO                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.4.1. Classificação dos Chamados de Suporte Técnico | <ul style="list-style-type: none"> <li>O termo subscrição refere-se a uma assinatura de software que habilita o cliente a receber updates, upgrades, correções e bug fixes dos respectivos softwares, sendo a forma de licenciamento em GPL (Licença Pública Geral) ou suas variações, bem como serviços de suporte telefônico e via Internet durante o período de garantia. A subscrição deverá prover ferramenta que permita seu gerenciamento, através de interface gráfica e não deve possuir limites para abertura de incidentes de suporte e nem custos de upgrade;</li> <li>Os serviços de garantia, suporte técnico e atualização de versão dos softwares contratados deverão ser prestados pelo CONTRATADO, para todos os níveis de suporte, e com atendimento 24x7 (24 horas por dia e 7 dias por semana), para o nível de suporte “Premium”, incidentes ilimitados, com estrutura física de suporte no Brasil. O tempo de resposta aos chamados não poderá exceder 60 (sessenta) minutos, para dar início ao atendimento a partir da abertura do chamado telefônico;</li> <li>O atendimento para o software, durante todo o período de vigência das subscrições, deverá ser efetuado através de número telefônico de discagem gratuita (prefixo 0800) no idioma português do Brasil, e/ou pela internet (sítio do fabricante).</li> <li>O atendimento deverá ser realizado por profissionais especializados, cobrindo a correção de defeitos operacionais, funcionais e de desempenho do software, e incluir todos os reparos, ajustes e correções necessárias para o adequado funcionamento da ferramenta.</li> <li>Durante todo o período de vigência das subscrições o CONTRATANTE deve ter o direito de abrir número ilimitado de chamados técnicos.</li> <li>O CONTRATADO deverá assegurar o suporte ao produto por toda a vigência do contrato;</li> <li>A atualização consiste no fornecimento das alterações corretivas que forem necessárias ao perfeito funcionamento do software contratado (bug fixing patches), bem como das evolutivas, representadas por novas versões ou releases</li> </ul> |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <p>disponibilizados pela empresa Red Hat;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As atualizações do sistema operacional e dos programas de código aberto que o acompanham deverão ser feitas de maneira automática, utilizando-se de repositórios de acesso não públicos fornecidos pelo CONTRATADO;</li> <li>• Os produtos deverão ser fornecidos com a possibilidade de upgrade e downgrade da versão do software sem ônus adicional para o CONTRATANTE;</li> <li>• A prestação de serviços de suporte e atualização, inclui também os aspectos ligados ao funcionamento de todos os produtos acessórios, que fazem parte da distribuição do sistema operacional Red Hat Enterprise Linux, tais como os softwares Apache, MySQL, Samba, dentre outros.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.4.2. Tempo de atendimento do chamado  | <p>Para definição do tempo de atendimento para solução de problemas, os chamados, na sua abertura, serão classificados em 4 níveis de severidade, descritos a seguir, os quais determinarão seu grau de prioridade e os padrões exigidos para seu atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chamados com severidade “1” (severidade urgente): são chamados para solução de problemas que afetem gravemente o uso do software em ambiente de produção, impossibilitando ou afetando de forma significativa a capacidade do CONTRATANTE em manter o sistema operacional ativo. Para as subscrições da modalidade Premium, o atendimento deverá ser prestado em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), com início do atendimento em até 60 (sessenta) minutos, contados a partir da hora de abertura do chamado; para as subscrições da modalidade Standard, o atendimento deverá ser prestado em horário comercial, das 9 às 17 horas, de segunda a sexta-feira, com início do atendimento em até 60 (sessenta) minutos comerciais, contados a partir da hora de abertura do chamado.</li> <li>• Chamados com severidade “2” (severidade alta): são chamados para solução de problemas que afetem de forma significativa o funcionamento do software em ambiente de produção, reduzindo seu desempenho. O atendimento deverá ser prestado em horário comercial, com início do atendimento em até 2 (duas) horas, contadas a partir da hora de registro do chamado.</li> <li>• Chamados com severidade “3” (severidade média): são chamados para solução de problemas que afetem a utilização do software de forma parcial e não crítica em um ambiente de produção. O atendimento deverá ser prestado em horário comercial com início do atendimento em até 4 (quatro) horas, contadas a partir da hora de registro do chamado.</li> <li>• Chamados com severidade “4” (severidade baixa): São chamados para solução de problemas que afetem a utilização do software de forma parcial e não crítica em um ambiente de produção. O atendimento deverá ser prestado em horário comercial com início do atendimento em até 8 (oito) horas, contadas a partir da hora de registro do chamado.</li> </ul> |
| <b>3.5. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.5.1. Cobertura                        | <p>O suporte e a assistência técnica dos serviços, inclusive as atividades realizadas através do consumo de horas de serviço subscritas e da atuação do profissional DE (dedicação exclusiva), deverão contemplar as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de incidentes, soluções de contorno e problemas técnicos nos componentes e solucionar os mesmos, caso ocorram;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar a causa raiz e prover solução para os incidentes abertos junto ao Centro de Atendimento Técnico da Contratada ou do fabricante;</li> <li>• Instalação, reinstalação, atualização e desinstalação de quaisquer componentes da solução;</li> <li>• Fornecimento e substituição de quaisquer componentes que fazem parte da solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado;</li> <li>• Fornecimento, instalação e manutenção de atualizações de versões dos componentes da solução fornecidos;</li> <li>• Fornecimento, instalação e manutenção de quaisquer componentes necessários para correções de falhas;</li> <li>• Alteração, customização e adaptação de configurações de quaisquer componentes;</li> <li>• Implementação e customização de funcionalidades de quaisquer componentes da solução;</li> <li>• Quaisquer outras intervenções nos componentes da solução de forma a assegurar o bom funcionamento dos mesmos;</li> <li>• Instalação de módulos e demais componentes de software já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados;</li> <li>• Atendimento de chamadas relacionadas a dúvidas, falhas, mudanças, customizações e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;</li> <li>• Parametrizações e customizações definidas de acordo com as necessidades do Banco.</li> </ul> |
| 3.5.2. Horários de Atendimento, quantitativos e alocação | <p>Para o escopo dos serviços de suporte técnico, a Contratada deverá alocar, por toda a vigência do contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um especialista, em regime de dedicação exclusiva (DE), na suíte de soluções que compreendem esta contratação, conforme o Anexo II;</li> <li>• Especialistas, sob demanda, para realização de atividades consumidoras das horas de serviços subscritas, conforme o Anexo II.</li> </ul> <p>A equipe alocada realizará suas atividades nas dependências do Banco, em horário comercial, de segunda à sexta-feira ou, a critério do Banco, de forma remota.</p> <p>Os profissionais alocados deverão possuir experiência comprovada nos produtos escopo dessa contratação, conforme a qualificação técnica constante no Anexo I.</p> <p>Todas as despesas referentes a transporte, alimentação, hospedagem e demais despesas operacionais da equipe alocada ocorrerão a expensas da Contratada.</p> <p>O Banco oferecerá acomodação no local de trabalho, incluindo estações de trabalho, acesso físico às suas instalações e identificação através de crachás, bem como autorização e acesso aos recursos computacionais e apoio técnico às atividades de implantação, desde que absolutamente dentro do escopo das atividades da equipe do Banco e a seu critério.</p>                                                                                                        |

#### 4. NÍVEL DE IMPACTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

Para análise do impacto de ocorrências que estiverem violando algum acordo de nível de serviço, será utilizada a tabela a seguir para determinar a aplicação de sanções.

| Impacto                       | Nível do Impacto                                                                        |                                                                                         |                                                                                         |                                                                                         | Forma de aplicação                                                                                      |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | Impacto Urgente                                                                         | Impacto Alto                                                                            | Impacto Médio                                                                           | Impacto Baixo                                                                           |                                                                                                         |
| Assistência e Suporte Técnico | Excedeu o tempo de atendimento estabelecido no Anexo III, para o nível de severidade 1. | Excedeu o tempo de atendimento estabelecido no Anexo III, para o nível de severidade 2. | Excedeu o tempo de atendimento estabelecido no Anexo III, para o nível de severidade 3. | Excedeu o tempo de atendimento estabelecido no Anexo III, para o nível de severidade 4. | Para cada hora de atraso, sobre o valor da mensalidade do contrato subsequente à ocorrência do impacto. |