

ANEXO III

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

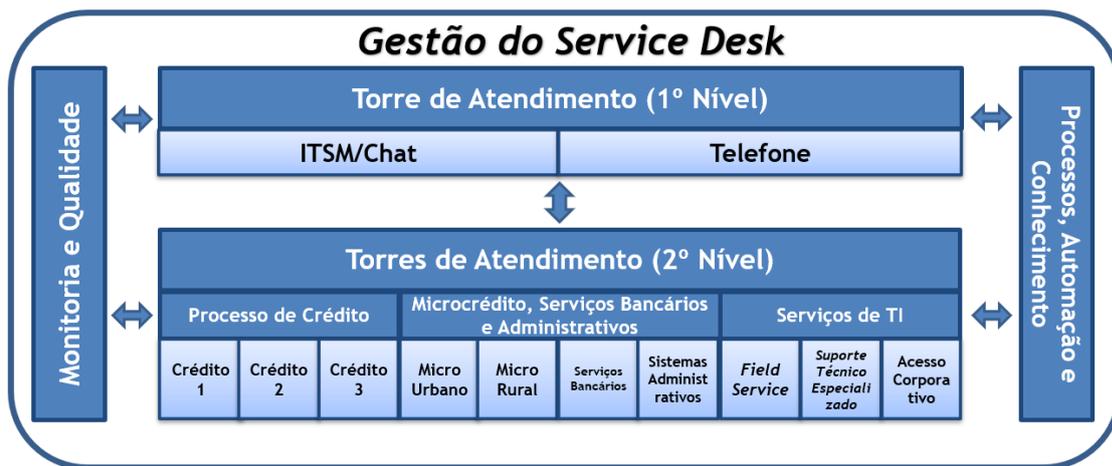
1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 1.1. A Central de Orientação ao Cliente Interno (*Service Desk*), Unidade Organizacional do CONTRATANTE, aqui denominada **CENTRAL**, é a responsável pela orientação técnica e pelo gerenciamento dos serviços prestados pelo CONTRATADO e tem como missão proporcionar um canal único e eficiente de comunicação, ensejando soluções proativas na melhoria dos processos internos do CONTRATANTE.
- 1.2. A execução do contrato será baseada no modelo no qual o CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e o CONTRATADO é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com o especificado no Edital e no Termo de Referência.
- 1.3. O atendimento dos serviços contratados será realizado de forma predominantemente receptiva por meio de canais multimeios (ligações telefônicas recebidas e geradas, URA – Unidade de Resposta Audível, *web*, correio eletrônico, *chat*, fax, *chatbot*, dentre outros).
- 1.4. Poderá, em alguma situação específica, haver atendimento ativo, principalmente para realização de pesquisa de satisfação junto aos usuários e outros serviços que venham a se caracterizar como ativo.
- 1.5. O CONTRATADO deve estar preparado para prestar serviços de alta qualidade, perseguindo as melhores práticas de gerenciamento de serviços, com base nos processos e padrões aceitos nacional e internacionalmente e documentados na ITIL¹.
- 1.6. O CONTRATADO deverá planejar, estruturar, implantar e operacionalizar a CENTRAL com os seguintes objetivos, mas não limitados a:
 - I. Ser o ponto único de contato com os usuários internos e com os parceiros do Banco do Nordeste, para o registro e tratamento de demandas, além de esclarecimento de dúvidas relacionadas aos sistemas, negócios e serviços de TI em geral;
 - II. registrar, atender, evidenciar resultado do atendimento, atualizar e prestar informações das demandas, respeitando os critérios de prioridade;
 - III. registrar reclamações efetuadas pelos clientes;
 - IV. categorizar demandas para atendimento pela equipe adequada;
 - V. orientar tecnicamente aos usuários na utilização dos serviços;
 - VI. escalonar demandas de serviços não-catalogados às áreas competentes;

¹ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TI com as necessidades dos negócios e busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI. O modelo de trabalho ou *framework* apresenta processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, que auxiliam a organização a fazer sua gestão tática e operacional com o intuito de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

- VII. registrar as informações sobre as demandas, de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e a tomada de decisões gerenciais;
- VIII. acompanhar todas as demandas, visando o cumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos;
- IX. supervisionar a resolução de todas as demandas, quaisquer que sejam as fontes iniciais, garantindo a resolução, o registro completo e o aceite da solução por parte do usuário e/ou parceiro demandante;
- X. fornecer aos usuários e parceiros as informações sobre o andamento das demandas;
- XI. manter as informações do Catálogo de Serviços, atualizando o status e as descrições dos serviços que podem ser demandados pelos usuários e parceiros;
- XII. manter atualizada a Base de Conhecimento, validando com o CONTRATANTE os documentos produzidos pelas equipes e assegurar a disponibilidade e o uso das informações das bases de conhecimento e erros conhecidos;
- XIII. automatizar procedimentos e rotinas validando com o CONTRATANTE a implementação, disponibilidade e utilização;
- XIV. atuar tempestivamente nas demandas de grande relevância comunicando periodicamente com agilidade a evolução do atendimento à gestão do CONTRATANTE;
- XV. realizar, semanalmente, de forma presencial, reunião de acompanhamento e aprimoramento, em que será feita avaliação da qualidade dos serviços, assim como dos níveis de serviço. A reunião deverá ocorrer nas instalações do CONTRATANTE ou, excepcionalmente, em local acordado entre as partes;
- XVI. realizar, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, de forma presencial, reunião de apresentação dos resultados do mês anterior (*book*). A reunião deverá ocorrer nas instalações do CONTRATANTE ou, excepcionalmente, em local acordado entre as partes;
- XVII. produzir e entregar relatórios, gráficos operacionais e gerenciais, *dashboards*, atas de reunião, apresentações, planos de contingência e de melhorias para o atendimento e outros documentos correlatos sempre que necessário ou solicitado pelo CONTRATANTE;
- XVIII. subsidiar sempre que necessário, os gestores do CONTRATANTE com informações para assegurar controle de riscos e impactos ao negócio;
- XIX. manter equipe disponível para atender em horários diferenciados nos plantões de fim de mês, aos sábados, em feriados locais e outros dias, em caso de ocorrências de demandas de grande relevância, sem custo adicional para o CONTRATANTE;
- XX. acompanhar e informar, diariamente, à gestão do CONTRATANTE status da abertura e fechamento das Unidades, demandas de maior relevância, prioridades, tendência de aumento de demandas para uma determinada categoria, indicador de desempenho de qualidade dos serviços, dentre outros. A informação deverá ser divulgada por qualquer meio a ser combinado entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO.

- 1.7. A critério do CONTRATANTE, o CONTRATADO, em conjunto com as equipes designadas, deve auxiliar no desenvolvimento dos processos de atendimento, buscando torná-los aderentes às necessidades do CONTRATANTE, visando atender aos níveis mínimos de serviço definidos, o que inclui, dentre outras atividades:
- I. elaboração de *scripts* de atendimento/suporte técnico e FAQs (*frequentlyaskedquestions*);
 - II. criação de automatização de procedimentos, que visem a agilidade dos serviços contratados;
 - III. criação e/ou manutenção do processo/fluxo de atendimento/suporte técnico;
 - IV. criação e/ou manutenção de Catálogo de Serviços e dos critérios de categorização das demandas;
 - V. criação e/ou manutenção de Base de Conhecimento;
 - VI. criação e/ou manutenção do fluxo de atendimento/suporte técnico de demandas críticas, incluindo, pelo menos:
 - a. definição dos critérios para categorização de demandas críticas;
 - b. definição de processo de notificação e escalada de demandas;
 - c. definição dos critérios para criação e gerenciamento de demandas com a mesma origem de erro (Incidente-Pai).
- 1.8. O CONTRATADO poderá implementar novas tecnologias visando a otimização dos processos sob sua responsabilidade, desde que sejam previamente homologadas pelo CONTRATANTE quanto à aderência às normas internas, à conformidade do ambiente tecnológico e aos termos do contrato e que não representem custos adicionais.
- 1.8.1. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados comprometendo-se o CONTRATADO a adaptar-se em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 1.9. Os serviços a serem prestados pelo CONTRATADO encontram-se detalhados neste documento e nos demais anexos do Edital e devem ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo CONTRATANTE, bem como de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL.
- 1.10. Os serviços compreendem o suporte e fornecimento de informações e orientações tecnológicas sobre rede de dados, *software*, *hardware*, microinformática, correio eletrônico, sistemas de negócios próprios ou adquiridos, acessos aos recursos computacionais e sistemas, suporte técnico aos projetistas e clientes dos serviços de cobrança eletrônica, parceiros do CONTRATANTE, dentre outras atividades de gestão, administrativas e técnicas inerentes ao processo de atendimento. As atividades de atendimento são desempenhadas em dois níveis (1º e 2º nível), de acordo com a especificidade de cada nível, e possuem características diferenciadas:



- 1.10.1 **Torre de Atendimento (1º Nível):** Esse nível abriga os grupamentos ITSM, Chat, Telefone e outros canais de entrada. É o primeiro contato com os usuários internos e parceiros para registro e atendimento de demandas. Responsável por efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das demandas. O serviço está estruturado através de escala de revezamento em 3 (três) turnos de trabalho;
- 1.10.2. **Torre de Atendimento (2º Nível):** Esse nível abriga os processos de crédito, microcrédito, serviços bancários, administrativos e serviços de TI. Atua por meio dos seus grupamentos como suporte, remoto e/ou presencial, de segundo nível para demandas de negócio, incidentes e requisições de serviços de TI, atuando em demandas de maior complexidade e aquelas que envolvem recursos críticos e usuários *VIPs* (*Very Important People*);
- 1.10.4. **Qualidade, Conhecimento, Automação e Processo:** Gerenciamento dos processos do Service Desk, visando a qualidade, conhecimento, automação e melhoria contínua na execução dos serviços e processos. Os serviços estão estruturados;
- 1.10.5. **Monitoria de Atendimento:** Gerenciamento do atendimento de 1º e 2º níveis por meio de escuta e monitoria do desempenho dos atendentes visando detectar falhas e desvios no processo de atendimento;
- 1.10.6. **Supervisão do Service Desk:** Supervisão do Service Desk dos respectivos grupamentos;
- 1.10.7. **Coordenação do Service Desk:** Coordenação do Service Desk do primeiro e segundo níveis e Qualidade, Conhecimento, Automação e Processo;
- 1.10.6. **Gestão do Service Desk:** Gerenciamento do Service Desk em todos os níveis e processos;
- 1.10.7. a formação, alteração ou exclusão dos grupamentos, acompanhará as diretrizes do CONTRATANTE, cabendo ao CONTRATADO adotar as providências e ajustes necessários;
- 1.10.8. os processos estão estruturados em função da complexidade dos serviços/sistemas suportados pela CENTRAL, e seus grupamentos são organizados em função da similaridade destes e de qualificações (*multiskill*), o qual envolve um número grande de normas e orientações constantes;

- 1.10.9. não é permitido o atendimento simultâneo entre grupamentos. É possível a movimentação das especialidades entre grupamentos, desde que, o perfil da especialidade de destino seja completamente atendido;
- 1.10.10. no plantão do fim do mês haverá cobertura diferenciada, conforme especificado no **item 6.4 deste Anexo**. Os plantões ocorrem no último dia útil de cada mês, exceto para os meses de **junho e dezembro**, quando o plantão é realizado nos dois últimos dias úteis. Quando o horário de expediente do plantão se estender além das 22 horas no último dia útil, o CONTRATADO deverá garantir o pleno atendimento das demandas com as especialidades suficientes, até a conclusão da transmissão do movimento da última agência sem custo adicional para o CONTRATANTE;
- 1.10.11. o CONTRATADO deverá garantir que, na ocorrência de eventual necessidade para realização do atendimento além do horário estabelecido nas escalas definidas no **item 6.4 deste Anexo**, tenha no mínimo especialidades do(s) grupamento(s) afetado(s) (1º e 2º nível) e uma especialidade de coordenação;
- 1.10.12. não poderá haver compartilhamento entre qualquer uma das especialidades dos grupamentos. Caso seja identificada pelo CONTRATADO a possibilidade e/ou necessidade de compartilhamento ou readequação da escala, esse deverá solicitar formalmente, ficando a critério do CONTRATANTE sua autorização.
- 1.11. Os critérios para o estabelecimento de prioridade no atendimento das demandas serão determinados pela CENTRAL.
- 1.12. O CONTRATADO deverá atender aos clientes do CONTRATANTE de forma personalizada e exclusiva, não sendo permitido que o contingente de recursos humanos alocados (no todo ou em parte) para tal serviço seja compartilhado com outros clientes do CONTRATADO.
- 1.13. Os serviços serão prestados conforme a modalidade de empreitada (preço global), observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência e demais Anexos do Edital e serão especificados e ajustados por meio de Autorização de Faturamento, de acordo com **Anexo VII - Modelo de Autorização de Faturamento**, constante do Edital.
- 1.14. Mudanças no escopo dos serviços componentes de uma Autorização de Faturamento deverão ser tratadas à parte pelo representante do CONTRATADO e do CONTRATANTE e, para as renegociações que se fizerem necessárias.
- 1.15. Os recursos de TI disponibilizados pelo CONTRANTE não poderão ser utilizados pelo CONTRATADO ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados no Edital.
- 1.16. Documentação das atividades realizadas:
 - 1.16.1. a solução de demandas/incidentes ou esclarecimento de dúvidas deverá ser evidenciada e sugerir, quando aplicável, elaboração de *script* padronizado que permita aplicar a mesma solução, a futuras demandas/incidentes de mesma natureza (Base de Conhecimento);
 - 1.16.2. o CONTRATANTE poderá solicitar, sem ônus adicional, correção dos documentos que não estiverem de acordo com os padrões desejados ou que não corresponderem, na prática, aos procedimentos adotados;

- 1.16.3. todos os documentos produzidos e repassados ao CONTRATANTE em documento eletrônico editável serão de exclusiva propriedade do CONTRATANTE.
- 1.17. Aplicação do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*):
- 1.17.1. o atendimento e o suporte técnico deverão seguir as melhores práticas preconizadas pelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*):
- 1.17.2. os *scripts* deverão ser elaborados segundo modelos que serão fornecidos pelo CONTRATANTE. No caso de inexistência de modelos para uma situação específica, o CONTRATADO poderá sugerir os modelos;
- 1.17.3. o CONTRATADO, sempre que entender adequado, poderá sugerir melhorias nos modelos dos documentos, processos, rotinas e procedimentos.
- 1.18. Toda informação referente ao CONTRATANTE que o CONTRATADO e seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados, não poderá, sob hipótese alguma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização do CONTRATANTE, sob o intuito de preservação do direito de imagem do CONTRATANTE.
- 1.19. O CONTRATANTE se reserva no direito de efetuar monitoria e auditoria de todo o atendimento e demais serviços prestados, seus procedimentos e resultados, acessando de forma irrestrita os dados, registros e gravações gerados, utilizando recursos de escuta direta e de monitoramento, durante os contatos e os monitoramentos do CONTRATADO.
- 1.20. Durante os **45 (quarenta e cinco)** dias anteriores ao encerramento do Contrato, o CONTRATADO deverá participar da fase de transição dos serviços contratados, devendo este elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos, competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, para o CONTRATANTE e o novo CONTRATADO, contemplando no mínimo:
- Plano de Encerramento dos Serviços, detalhando o processo de repasse dos serviços;
 - Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período e data prevista para término;
 - Estrutura e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento do CONTRATADO com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços ou equipe do CONTRATANTE;
 - Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;
 - Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas, todos os documentos produzidos e fluxos de atendimento/suporte técnico para o CONTRATANTE e para ao novo CONTRATADO;
 - Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico;
 - Lista de todos os profissionais alocados nas especialidades;
 - Acompanhamento da operação assistida com o novo CONTRATADO.
- 1.21. Todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pelo CONTRATADO durante a execução do Contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados ou, na impossibilidade, o CONTRATADO fará a reposição destes recursos sem quaisquer ônus adicionais ao CONTRATANTE.

1.22. Plano de Contingência

1.22.1. O CONTRATADO deverá elaborar e implantar um Plano de Contingência que consiste na previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento de todas as atividades de atendimento nos dois ambientes, do CONTRATANTE e do CONTRATADO, diante das seguintes situações:

1.22.1.1. greve no sistema de transporte coletivo;

1.22.1.2. greve da categoria profissional;

1.22.1.3. recorrência de descumprimento dos níveis de serviços;

1.22.1.4. baixa qualidade nos serviços contratados, constatada pela pesquisa de satisfação ou pela gestão do CONTRATANTE;

1.22.1.5. impedimento de acesso ou uso ao local de trabalho disponibilizado pelo CONTRATADO ou pelo CONTRATANTE.

1.22.2. O Plano de Contingência deverá considerar, no mínimo:

1.22.2.1. as atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;

1.22.2.2. a manutenção da execução de, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos serviços de atendimento (demanda e pessoal) com base na média dos últimos 3 (três) meses, conforme os indicadores definidos;

1.22.2.3. a transferência dos serviços prestados nas dependências do CONTRATADO, para outra localidade, na ocorrência de situações de impedimento total para a realização dos serviços, respeitando o perímetro definido neste documento, de forma imediata, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

1.22.3. A gerência da crise é uma composição imediata e após identificação de algum incidente que comprometa ou possa comprometer o serviço, devendo ser composta por pessoas com poder de decisão do CONTRATADO.

2. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A CENTRAL funcionará em 2 (dois) ambientes distintos, a saber:

2.1.1. em ambiente do CONTRATANTE, localizado no Centro Administrativo Getúlio Vargas - CAPGV, com equipe da Especialidade *Field Service* e sua respectiva supervisão, responsável pelo suporte presencial em estações de trabalho e outros equipamentos dos colaboradores do CAPGV;

2.1.2. em ambiente provido pelo CONTRATADO, de acordo com os parâmetros definidos no **Anexo V (Especificações da Solução Tecnológica da Central)** e demais itens do Edital, equipes de atendimento de 1º e 2º níveis responsáveis pelo suporte remoto aos colaboradores e parceiros do Banco e demais equipes do processo de gestão, monitoria, qualidade, dentre outros;

2.1.3. eventualmente, poderá haver a necessidade de atendimento especializado nas Unidades da Região Metropolitana de Fortaleza/CE, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, de acordo com parâmetros

definidos no **Anexo V (Especificações da Solução Tecnológica da Central)** e demais itens do Edital;

- 2.1.4. o CONTRATADO deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica nos locais definidos para a prestação dos serviços, visando garantir o acesso seguro ao ambiente onde os serviços serão realizados;
 - 2.1.5. o CONTRATADO deverá manter um local adequado para refeições nas instalações físicas onde serão executado os serviços, de forma que as equipes com carga horária inferior a 8 horas possam se deslocar facilmente para seus intervalos, sem prejuízo para o CONTRATANTE;
 - 2.1.6. o CONTRATADO deverá prover ambiente de trabalho seguro e adequado aos colaboradores vinculados ao contrato, considerando também aspectos de segurança e preservação de integridade deles;
 - 2.1.7. o local de trabalho deverá estar situado em localidade de acesso regular, dotado de recepção com controle de acesso e segurança ostensiva compatível com o local, contemplado por transporte público, em áreas de baixo risco de incidentes de segurança (assaltos, furtos, deslizamentos, inundações etc.), que não comprometa a ida, circulação e retorno do colaborador;
 - 2.1.8. convém a implementação de fatores de segurança corporativa no local de trabalho, a exemplo de: sistemas automatizado de controle de acesso físico, vídeo monitoramento (CFTV), portas de segurança, sistemas de alarme, pânico e detecção de incêndio dentre outros recursos, de forma a mitigar riscos de incidentes de segurança, que comprometam a integridade dos colaboradores, trazendo maior sensação de segurança a todos.
- 2.2. Não se admite descumprimento das condições acima, inclusive em casos de greve de transporte coletivo ou qualquer outro fato alheio ao CONTRATANTE que possa impactar os serviços contratados.

3. INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIAS UTILIZADAS NO ATENDIMENTO

Relativamente aos serviços que serão executados nas dependências do CONTRATANTE, será colocado à disposição dos profissionais do CONTRATADO os recursos necessários, infraestrutura e material permanente necessário à execução dos serviços, constituídos de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, rede interna de comunicação, software de registro e acompanhamento das demandas e canais de telefonia, devendo o CONTRATADO manter cuidado e zelo na utilização:

- 3.1. infraestrutura de **hardware**
 - 3.1.1. central telefônica adequada, com troncos exclusivos para atendimento da CENTRAL, contendo estrutura de espera com utilização de URA – Unidade de Resposta Audível;
 - 3.1.2. equipamentos em ambiente integrado de rede (impressoras, computadores, rede de comunicação física e lógica redundante (link de dados), dentre outros);
- 3.2. infraestrutura de **software**
 - 3.2.1. para o controle das chamadas telefônicas, ramais e aparelhos telefônicos (*Intelligent Call Center* que é um sistema cliente/servidor da *HUAWEI*, que distribui automaticamente as chamadas entre os atendentes de 1º nível

de acordo com regras definidas; fornece informações em tempo real sobre os grupos de agentes/atendentes; gera relatórios estatísticos e históricos como forma de melhor monitoração e acompanhamento dos grupos que estão efetuando a atividade de atendimento às chamadas telefônicas);

- 3.2.2. registro e encaminhamento de demandas para resolução: para realizar este controle, atualmente, utiliza-se o software *CA Service DeskManagement (SDM)*, que dispõe de instrumentos necessários para gerenciamento e resolução das demandas;
- 3.2.3. os dados relativos ao registro de atendimento/suporte das demandas dos usuários e parceiros deverão ser mantidos no SDM ou outra ferramenta que o CONTRATANTE venha a utilizar e, juntamente com os dados extraídos do sistema de telefonia e demais ferramentas definidas, caso haja. Serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão de relatórios gerenciais diários, semanais, mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais;
- 3.3. no caso de defeito ou avaria em qualquer item da estrutura fornecida pelo CONTRATANTE (seja para serviços internos ou realizados nas instalações do CONTRATADO), ficando constatado por técnico qualificado que houve uso inadequado, o CONTRATADO será responsável pelos custos de conserto/manutenção que serão deduzidos do valor a ser faturado;
- 3.4. o CONTRATANTE poderá disponibilizar o acesso administrativo aos recursos computacionais disponíveis nos seus Datacenters através de Solução de *Privileged Access Management (PAM)* que realizará o controle de sessões e amplo registro de atividades administrativas de todos os colaboradores do CONTRATADO. O controle de acesso aos recursos computacionais inclui: logs de atividades e gravação de vídeo contendo toda a sequência de ações executadas pelos empregados do CONTRATADO;
- 3.5. o CONTRATADO deverá fornecer, as suas expensas, para a realização dos serviços em seu ambiente, infraestrutura e material permanente necessário à execução dos serviços, constituídos de ambiente físico e tecnológico, mobiliário, rede de comunicação (adequado para os serviços), canais de comunicação (links) de velocidades adequados para o volume de tráfego, impressoras e respectivos suprimentos/consumíveis, pelo menos 10 (dez) monitores de vídeo de 55 polegadas para o acompanhamento dos serviços em primeiro e segundo nível, licenças de softwares, cabeamentos, disjuntores, geradores automáticos, nobreaks que suportem os equipamentos, condicionadores de ar, dentre outros, para todos os serviços que forem desempenhados a partir do seu ambiente, além de:
 - 3.5.1. profissionais especializados, em todos os locais definidos para a prestação dos serviços, com as competências necessárias para o atendimento dos serviços;
 - 3.5.2. manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados;
 - 3.5.3. material de expediente/escritório e maleta contendo ferramentas para uso da equipe de microinformática (atendimento local), contendo todos os utensílios e equipamentos necessários em quantidade suficiente à execução das atividades (chaves de fenda, chaves phillips, chaves torx, alicate universal, alicate de bico, alicate de corte, alicate para anéis, alicate crimpador, multímetro, pulseira antiestática, aspirador portátil, lanterna, rotulador eletrônico portátil etc.) e demais insumos efetivamente necessários à plena execução dos serviços, conforme disposto neste Termo de Referência;

- 3.5.4. crachás de Identificação funcional com foto e nome legível;
 - 3.5.5. uniforme para toda a equipe alocada nas dependências do CONTRATANTE, o qual deverá ser apresentado, sob a forma de amostra, para aprovação do CONTRATANTE no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de assinatura do Contrato, e ser composto de calça, sapato e camisa com o texto “*Service Desk* BANCO DO NORDESTE” bordado, sendo facultada a utilização da logomarca do CONTRATADO, desde que esta possua apresentação discreta;
 - 3.5.6. o CONTRATADO deverá prezar pela boa apresentação de seus colaboradores, fornecendo a eles novos jogos de uniformes anualmente ou antes deste período, caso o uniforme apresente alguma inadequação. Poderá ainda sugerir outro modelo de uniforme para avaliação pelo CONTRATANTE;
 - 3.5.7. os insumos necessários às ações motivacionais, campanhas mensais e outros eventos envolvendo toda a equipe do Service Desk;
 - 3.5.8. o ambiente completo e seguro de infraestrutura tecnológica, infraestrutura elétrica, logística, espaço físico, licenças, mobiliário e outras que se apliquem, obedecendo aos parâmetros e especificações que estão definidos no **Anexo V (Especificações da Solução Tecnológica da Central)** do Edital;
 - 3.5.9. o fornecimento diário de água mineral e café em quantidade suficiente para todas as equipes durante todo o período da prestação dos serviços;
- 3.6. no âmbito dos serviços que serão prestados de forma remota, a partir das dependências do CONTRATADO, o CONTRATANTE disponibilizará em seu Datacenter infraestrutura computacional virtual, baseada em tecnologias Microsoft, incluindo: microcomputadores desktops virtuais, aplicações virtualizadas e infraestrutura de Remote Desktop Services (RDS). O CONTRATADO deverá estar apto a utilizar essas tecnologias, provendo de forma adequada microcomputadores, e outros dispositivos de hardware e software necessários à correta prestação dos serviços, sem prejuízo das demais especificações do Edital.

4. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O horário padrão da prestação dos serviços contratados será de segunda à sexta-feira, das 7h às 22h, nos dias úteis e feriados locais e aos sábados das 7h às 17h. No último dia útil do mês, o horário será até o fechamento da última agência do CONTRATANTE, exceto para os meses de junho e dezembro, quando o plantão é realizado nos dois últimos dias úteis, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE. Devem ser observadas as especificidades de cada serviço, podendo, em circunstâncias eventuais e não previstas no Edital, serem revistas, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADO, conforme determinado abaixo:

- 4.1. **atendimento de 1º nível:** as atividades desse nível de atendimento ocorrerão conforme o horário padrão descrito no item 4 e serão realizadas em três turnos de atendimento, mediante escala de revezamento, mediante disponibilidade de equipe mínima necessária, conforme dimensionamento informado na tabela 1 do item 6.4, deste anexo;
- 4.2. **demais equipes:** conforme dimensionamento descrito na tabela 1 do item 6.4, deste anexo;
- 4.3. **Aos sábados:** conforme dimensionamento descrito na tabela 2 do item 6.4, deste anexo;

- 4.4. **no penúltimo e último dia útil do mês:** conforme dimensionamento descrito na tabela 3 do item 6.4, deste anexo;
- 4.5. Na ocorrência de feriados estaduais (Ceará) e municipais (Fortaleza), o horário de atendimento da CENTRAL será o mesmo dos dias úteis, conforme quantitativos informados na tabela 1 do item 6.4, deste anexo, haja vista a necessidade de prestação dos serviços para atender às demandas de clientes das demais localidades de atuação do CONTRATANTE, não cabendo a cobrança de valores adicionais;
- 4.6. Caso haja horário de verão ou outro evento semelhante, o expediente das equipes de atendimento deverá ser ajustado, em comum acordo com o CONTRATANTE, a fim de que fique em conformidade com o atendimento das Unidades, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

5. PROCESSO DE ATENDIMENTO

- 5.1. São intervenientes no processo de atendimento:
 - 5.1.1. usuários (usuários internos e externos que demandam serviços de atendimento de TI e informações sobre produtos, soluções e serviços do CONTRATANTE);
 - 5.1.2. parceiros do CONTRATANTE (concessionárias de comunicação, fornecedores de hardware e software, empresas de manutenção de hardware etc.);
 - 5.1.3. funcionários do CONTRATANTE responsáveis pela gestão e controle da qualidade dos serviços do CONTRATADO;
 - 5.1.4. todas as áreas do CONTRATANTE que detêm o conhecimento e *expertise* para prestar o suporte avançado sobre determinado assunto, quando este não está contemplado na alçada e/ou competência do CONTRATADO, aqui denominadas de Terceiro Nível de Atendimento.
- 5.2. Os serviços serão executados por profissionais do CONTRATADO, organizados e capacitados em grupamentos especializados de acordo com cada atividade, conforme descrito no **Anexo IV (Atividades Desempenhadas)**.

6. VOLUMETRIA

- 6.1. Considerando o parque de equipamentos existente e com base no acompanhamento dos atendimentos realizados, é imprescindível que o CONTRATADO possua a capacidade de realizar, no mínimo:
 - 6.1.1. 40.000 (quarenta mil) atendimentos mensais, em média, sendo:
 - 6.1.1.1. 75,55% demandas registradas via ferramenta de *ITSM*;
 - 6.1.1.2. 23,52% demandas registradas via Telefone;
 - 6.1.1.3. 0,34% demandas registradas via Chatbot;
 - 6.1.2. 15.000 (quinze mil) atendimentos telefônicos mensais, em média;
- 6.2. Anualmente, o volume total de demandas varia em função da necessidade e da natureza dos serviços do CONTRATANTE. Não há previsão quanto à distribuição das demandas ao longo dos meses, sendo responsabilidade do CONTRATADO se

ajustar com vistas ao atendimento das demandas nos Níveis de Serviços estabelecidos no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados) deste Anexo**. Estima-se uma variação mensal de até 20% (vinte por cento) no volume mensal de demandas estabelecido no item 6.1.1, devendo o CONTRATADO garantir o atendimento deste volume com a variação estimada sem custo adicional para o CONTRATANTE.

- 6.3. O CONTRATADO deve respeitar a qualificação descrita no **Anexo IX - Perfil dos Profissionais do Contratado** e garantir o serviço tendo como base as estimativas apresentadas. O CONTRATADO fica ainda sujeito às sanções previstas no Contrato e seus Anexos, em caso de descumprimento.
- 6.4. Para assegurar a execução dos serviços contratados, o CONTRATANTE espera uma alocação mínima de especialidades nos quantitativos dimensionados, conforme tabelas a seguir, ficando a critério do CONTRATADO os ajustes necessários, desde que respeitados os mínimos de especialidades para cada faixa de horário:

Tabela 1 - Dimensionamento mínimo necessário de segunda a sexta-feira e feriados locais

Especialidade/Faixa de Horário		07h-08h	08h-09h	09h-10h	10h-11h	11h-12h	12h-13h	13h-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-18h	18h-19h	19h-20h	20h-21h	21h-22h	Mínimo por Especialidade	
1º Nível	Analista 1º Nível - Júnior	2	15	18	18	18	12	12	17	16	10	8	5	3	2	2	27	
	Analista 1º Nível - Pleno	5	10	13	13	13	10	10	13	13	10	10	9	5	3	2	17	
2º Nível	Crédito I	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
		Analista de 2º Nível - Pleno	1	4	8	8	8	4	4	7	7	7	5	2	1	1	-	8
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	3	6	6	6	2	2	6	6	6	6	1	1	-	-	6
	Crédito II	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
		Analista de 2º Nível - Pleno	1	4	8	8	8	4	4	7	7	7	5	2	1	1	-	8
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	3	6	6	6	2	2	6	6	6	6	1	1	-	-	6
	Crédito III	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	-	-	4
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	-	-	2
	Microcrédito Urbano	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	-	-	4
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	-	-	2
	Microcrédito Rural	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	-	-	4
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	-	-	2
	Serviços Bancários	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	1	-	5
		Analista de 2º Nível - Sênior	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	-	3
	Sistemas Administrativos	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	-	-	4
		Analista de 2º Nível - Sênior	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	-	3
Field Service	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1	
	Analista de 2º Nível - Pleno	2	2	7	7	7	2	2	7	7	7	4	2	1	1	1	7	
	Analista de 2º Nível - Sênior	-	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	2	1	-	-	4	
Suporte Técnico Especializado	Analista de 2º Nível - Júnior	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Analista de 2º Nível - Pleno	1	4	8	8	8	2	2	8	8	7	4	3	2	1	1	8	
	Analista de 2º Nível - Sênior	-	4	9	9	9	2	2	9	9	7	3	2	2	-	-	8	
Acesso Corporativo	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
	Analista de 2º Nível - Pleno	1	6	9	9	9	4	4	9	9	9	6	4	2	1	1	10	
	Analista de 2º Nível - Sênior	-	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	1	-	5	

(...continua)

Tabela 3 - Dimensionamento mínimo necessário nos plantões de fim de mês

Especialidade/Faixa de Horário		07h-08h	08h-09h	09h-10h	10h-11h	11h-12h	12h-13h	13h-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-18h	18h-19h	19h-20h	20h-21h	21h-22h	Mínimo por Especialidade	
1º Nível	Analista 1º Nível - Júnior	2	15	18	18	18	12	12	17	16	10	8	7	5	4	4	27	
	Analista 1º Nível - Pleno	5	10	13	13	13	10	10	13	13	10	10	11	7	5	4	17	
2º Nível	Crédito I	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
		Analista de 2º Nível - Pleno	1	4	8	8	8	4	4	7	7	7	5	4	3	1	1	8
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	3	6	6	6	2	2	6	6	6	6	1	1	1	1	6
	Crédito II	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
		Analista de 2º Nível - Pleno	1	4	8	8	8	4	4	7	7	7	5	4	3	3	3	8
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	3	6	6	6	2	2	6	6	6	6	1	1	1	1	6
	Crédito III	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1	4
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
	Microcrédito Urbano	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1	4
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
	Microcrédito Rural	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1	4
		Analista de 2º Nível - Sênior	-	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
	Serviços Bancários	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	5
		Analista de 2º Nível - Sênior	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3
	Sistemas Administrativos	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1
		Analista de 2º Nível - Pleno	-	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1	4
Analista de 2º Nível - Sênior		1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	
Field Service	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1	
	Analista de 2º Nível - Pleno	2	2	7	7	7	2	2	7	7	7	4	2	1	1	1	7	
	Analista de 2º Nível - Sênior	-	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	2	1	-	-	4	
Suporte Técnico Especializado	Analista de 2º Nível - Júnior	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Analista de 2º Nível - Pleno	1	4	8	8	8	2	2	8	8	7	4	3	2	2	2	8	
	Analista de 2º Nível - Sênior	-	4	9	9	9	2	2	9	9	7	3	2	2	1	1	8	
Acesso Corporativo	Analista de 2º Nível - Júnior	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
	Analista de 2º Nível - Pleno	1	6	9	9	9	4	4	9	9	9	6	4	2	2	2	10	
	Analista de 2º Nível - Sênior	-	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	1	1	5	

Especialidade/Faixa de Horário		07h-08h	08h-09h	09h-10h	10h-11h	11h-12h	12h-13h	13h-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-18h	18h-19h	19h-20h	20h-21h	21h-22h	Mínimo por Especialidade
Especialistas	Especialista em SGBD MS SQL Server	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
	Especialista em Suporte à Automação	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
	Especialista em Suporte à Colaboração	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
	Especialista em MS Power BI	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
	Especialista em Solução de ITSM	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
Qualidade, Conhecimento, Automação e Processos	Analista em Base de Conhecimento	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
	Analista de Qualidade Pleno	-	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	1	-	-	3
	Analista de Qualidade Sênior	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
	Monitor de Atendimento	1	4	7	7	7	4	4	5	7	7	2	2	2	-	-	7
Supervisão de Service Desk	Atendimento N1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
	Atendimento N2 (Crédito I)	-	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
	Atendimento N2 (Crédito II)	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
	Atendimento N2 (Crédito III)	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1
	Atendimento N2 (Microcrédito Urbano)	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1
	Atendimento N2 (Microcrédito Rural)	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1
	Atendimento N2 (Serviços Bancários)	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
	Atendimento N2 (Sistemas Administrativos)	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1
	Atendimento N2 (Field Service)	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
	Atendimento N2 (Suporte Técnico Especializado)	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1
Coordenação de Service Desk	Atendimento N2 (Acesso Corporativo)	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1
	Qualidade, Conhecimento, Automação e Processos	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	1
	Atendimento N1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1
	Atendimento N2 (Suporte Técnico/Negócio)	-	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
Gestão de Service Desk	Atendimento N2 (Suporte Técnico/TI)	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1
	Gerente de Service Desk	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1

- 6.5. O CONTRATADO deverá manter disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas em compatibilidade com a demanda esperada, de forma que o CONTRATANTE possa alcançar a excelência no serviço, de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.
- 6.6. A jornada de 6 (seis) horas foi considerada para o Atendimento de Nível 1 Júnior (telefone), conforme legislação trabalhista vigente referente ao teleatendimento. Para as demais equipes foi considerada a jornada de 8 (oito) horas.
- 6.7. A legislação trabalhista em vigor deverá ser observada e respeitada.

7. ÍNDICES, CONCEITOS TÉCNICOS E NÍVEIS DE SERVIÇOS CONTRATADOS

- 7.1. Chamada Recebida – **CR**: ligação telefônica que efetivamente teve acesso a CENTRAL.
- 7.2. Chamada Atendida – **CA**: ligação telefônica recebida pelo atendente, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do cliente.
- 7.3. Chamada Abandonada – **CAB**: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento (em fila de espera), é desligada pelo cliente antes de falar com o operador.
- 7.4. Tempo Médio de Espera – **TME**: tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.
- 7.5. Níveis de Serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO, a saber:

7.5.1. Índice Médio de Atendimento – **IMA1-WEB**

Finalidade	Medir e garantir que as demandas elegíveis para o primeiro nível de atendimento, via WEB (ITSM), sejam resolvidas e/ou encaminhadas para o segundo nível dentro do tempo determinado (por prioridade)			
Forma de Cálculo	$\frac{(\text{Total de demandas fechadas} + \text{Total de demandas encaminhadas}) \text{ no tempo acordado}}{\text{Total de demandas registradas}} \times 100$			
Prioridade 1 (10 min) – Apurado %	100	96,00 a 99,99	90,00 a 95,99	Abaixo de 90,00
Prioridade 3 (15 min) – Apurado %	Maior ou igual a 96	90,00 a 95,99	85,00 a 89,99	Abaixo de 85,00
Prioridade 5 (20 min) – Apurado %	Maior ou igual a 92	85,00 a 91,99	80,00 a 84,99	Abaixo de 80,00
Desconto aplicado %	0,00%	0,10%	0,15%	0,25%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

7.5.2. Índice Médio de Atendimento – **IMA1-TEL**

Finalidade	Medir e garantir que as demandas elegíveis para o primeiro nível de atendimento, via telefone, sejam resolvidas e/ou encaminhadas para o segundo nível em até 20 minutos.			
Forma de Cálculo	$\frac{(\text{Total de demandas fechadas} + \text{Total de demandas encaminhadas}) \text{ no tempo acordado}}{\text{Total de demandas registradas}} \times 100$			
Apurado %	100	96,00 a 99,99	90,00 a 95,99	Abaixo de 90,00
Desconto aplicado %	0,0%	0,10%	0,15%	0,25%

Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto
----------------------	-----------------	----------------------	----------------------	---------------------

7.5.3. Índice Médio de Atendimento – IMA2

Finalidade	Medir e garantir que as demandas registradas para o 2º nível de atendimento sejam resolvidas e/ou encaminhadas para o 3º nível de atendimento dentro do tempo determinado (por prioridade)			
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de demandas fechadas} + \text{Total de demandas encaminhadas para o 3º nível}}{\text{Total de demandas encaminhadas para o 2º nível}} \times 100$			
Prioridade 1 (30 min) –Apurado %	100	96,00 a 99,99	90,00 a 95,99	Abaixo de 90,00
Prioridade 3 (60 min) –Apurado %	Maior ou igual a 96	90,00 a 95,99	85,00 a 89,99	Abaixo de 85,00
Prioridade 5 (90 min) –Apurado %	Maior ou igual a 92	85,00 a 91,99	80,00 a 84,99	Abaixo de 80,00
Desconto aplicado	0,00%	0,10%	0,15%	0,25%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

7.5.4. Índice de Envio de Demanda – IED

Finalidade	Medir e garantir que a quantidade de demandas encaminhadas para o 3º nível de atendimento não ultrapasse o limite determinado			
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de demandas encaminhadas para o 3º nível de atendimento}}{\text{Total de demandas abertas}} \times 100$			
Apurado %	Menor ou igual a 18	18,01 a 19,99	20,00 a 21,00	Acima de 21,00
Desconto aplicado %	0,0%	0,10%	0,15%	0,25%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

7.5.5. Índice de Resolução de Demandas – IRD

Finalidade	Medir e garantir que as demandas elegíveis para o primeiro nível de atendimento sejam resolvidas em primeiro nível			
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de demandas resolvidas em 1º nível}}{\text{Total de demandas registradas elegíveis de atendimento de 1º nível}} \times 100$			
Apurado %	Maior ou igual a 90	75,00 a 89,99	70,00 a 74,99	Abaixo de 70,00
Desconto aplicado %	0,0%	0,10%	0,15%	0,25%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

7.5.6. Índice de Acompanhamento de Pendências – IAP

Finalidade	Medir e garantir que as demandas ativas que estejam pendentes sejam acompanhadas e atualizadas, no tempo determinado (por prioridade)			
Forma de Cálculo	$\frac{\text{Total de demandas pendentes com log de retorno da Central em até 20 (vinte) minutos da hora do log do usuário ou log/retorno do parceiro}}{\text{Total de demandas pendentes com retorno do usuário/parceiro}} \times 100$			
Prioridade 1 –Apurado %	100	96,00 a 99,99	90,00 a 94,99	Abaixo de 90,00
Prioridade 3 –Apurado %	Maior ou igual a 96	90,00 a 95,99	85,00 a 89,99	Abaixo de 85,00
Prioridade 5 –Apurado %	Maior ou igual a 92	85,00 a 91,99	80,00 a 84,99	Abaixo de 80,00
Desconto aplicado	0,00%	0,15%	0,20%	0,30%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

7.5.7. Índice de Nível de Serviço – INS

Finalidade	Medir e garantir que as chamadas sejam atendidas dentro do prazo determinado			
Forma de Cálculo	Total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos X 100			
	$\frac{\text{Total de chamadas recebidas (CR)} - \text{Total de chamadas abandonadas (CAB) até 30 (trinta) segundos}}{\text{Total de chamadas recebidas (CR) em até 30 (trinta) segundos}} \times 100$			
Apurado %	Maior ou igual a 96	90,00 a 95,99	80,00 a 89,99	Abaixo de 80,00
Desconto aplicado	0,00%	0,10%	0,15%	0,25%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

7.5.8. Índice de Abandono – IAB

Finalidade	Medir e garantir que o abandono de chamadas não ultrapasse o limite determinado			
Forma de Cálculo	Total de chamadas abandonadas (CAB) após 30 (trinta) segundos X 100			
	$\frac{\text{Total de chamadas abandonadas (CAB) após 30 (trinta) segundos}}{\text{Total de chamadas recebidas (CR) em até 30 (trinta) segundos}} \times 100$			
Apurado %	Menor ou igual a 4	4,01 a 7,00	7,01 a 10,00	Acima de 10,00
Desconto aplicado	0,00%	0,10%	0,15%	0,25%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

7.5.9. Índice de Satisfação dos Clientes – ISC

Finalidade	Medir e garantir a satisfação dos clientes internos com o serviço prestado			
Forma de Cálculo	Será apurado, diariamente, a critério do CONTRATANTE, através da aplicação de pesquisa de satisfação, por intermédio de consulta aos clientes, sendo obtido pela razão entre a média simples do resultado final das notas obtidas e o máximo de pontos alcançáveis.			
Apurado % (*)	Maior ou igual a 95	90,00 a 94,99	87,00 a 89,99	Abaixo de 87,00
Desconto aplicado	0,00%	0,15%	0,20%	0,30%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

(*) Este indicador está associado a um Programa de Ação interno que possui metas futuras. Por esse motivo, os percentuais dos Níveis Esperado e Aceitável a cada início de ano, poderão sofrer ajustes conforme estabelecido pelo contratante.

7.5.10. Índice de Solução Rejeitada – ISR

Finalidade	Medir e garantir que a qualidade das soluções das demandas dos usuários estejam dentro da qualidade esperada pelo Banco do Nordeste, por solução rejeitada (status rejeitado).			
Forma de Cálculo	Total de demandas resolvidas com solução rejeitada X 100			
	$\frac{\text{Total de demandas resolvidas com solução rejeitada}}{\text{Total de demandas resolvidas (status resolvido)}} \times 100$			
Apurado %	Menor ou igual a 0,99	1,00 a 2,99	3,0 a 4,99	Acima de 5,00
Desconto aplicado	0,00%	0,15%	0,20%	0,30%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

7.5.11. Índice de Acompanhamento de Demandas de Parceiro – IADP

Finalidade	Medir e garantir que as demandas dos usuários que tiveram demandas abertas para o terceiro nível serão atualizadas após 24 horas corridas em dias úteis de seu encaminhamento.			
Forma de Cálculo	Total de demandas atualizadas em 24 horas (dias úteis) X 100			

	Total de demandas encaminhadas para o 3º nível de atendimento, do dia anterior e que continuam com status resolutivo*.			
Prioridade 1 –Apurado %	100	96,00 a 99,99	90,00 a 94,99	Abaixo de 90,00
Prioridade 3 –Apurado %	Maior ou igual a 96	90,00 a 95,99	85,00 a 89,99	Abaixo de 85,00
Prioridade 5 –Apurado %	Maior ou igual a 92	85,00 a 91,99	80,00 a 84,99	Abaixo de 80,00
Desconto aplicado	0,00%	0,15%	0,20%	0,30%
Classificação	Esperado	Baixo impacto	Médio impacto	Alto impacto

(*) São os status em que a demanda habilita a continuidade do atendimento.

- 7.6. O CONTRATADO obriga-se a manter, diariamente, os níveis de prestação de serviços indicados dentro dos níveis esperados para cada indicador.
- 7.7. Na Fase de Operação onde o CONTRATADO deverá estar operando de forma plena, os serviços de atendimento, deverão estar estruturados visando a manutenção da qualidade dos serviços. No entanto, o resultado da apuração em desacordo com quaisquer dos índices estabelecidos no item 7 deste documento, estará sujeito a descontos graduais em três etapas, conforme previsto no item 2.1.2.4 do **Anexo VIII (Transição dos Serviços)**.
- 7.8. Os índices definidos no item 7 (**Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados**) deste documento serão apurados diariamente pelo CONTRATADO e apresentados diariamente ao CONTRATANTE. Havendo quebra dos Níveis de Serviços especificados, o CONTRATADO terá o prazo de 1 (um) dia útil para apresentar as justificativas, que servirão de insumos para o encontro de fechamento semanal:
- 7.8.1. caso não haja manifestação do CONTRATADO dentro do prazo estipulado ou o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicados descontos e/ou multas previstos, conforme o impacto de cada nível de serviço transgredido, salvo se o CONTRATANTE tenha dado causa ao descumprimento;
- 7.8.2. os índices máximos do INS e IAB, relativos ao atendimento telefônico em 1º Nível, deverão ser garantidos até o limite de acréscimo de 20% (vinte por cento) de ligações recebidas no dia/hora, comparando-se com a média de ligações recebidas nos 3 (três) meses anteriores;
- 7.8.3. os índices máximos de IMA1-TEL, IMA1-WEB, IMA2, IRD, ISR, IADP, IED, IAP relativos ao atendimento das demandas registradas deverão ser garantidos até o limite de acréscimo de 20% (vinte por cento) de demandas registradas no dia, comparando-se com a média de demandas diárias registradas nos 3 (três) meses anteriores;
- 7.8.4. qualquer índice influenciado negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente o CONTRATANTE tenha dado causa, não serão motivos de penalidades ao CONTRATADO.
- 7.9. A cada renovação do Contrato, o CONTRATANTE e o CONTRATADO poderão revalidar os valores de referência dos indicadores de nível de serviço, com vistas à melhoria dos serviços contratados, podendo haver alteração dos níveis mínimos aceitáveis. As alterações no nível de serviço serão formalmente celebradas entre as partes por meio termo aditivo.
- 7.10. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que o CONTRATADO supere o alcance dos níveis de serviços mínimos exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance desses indicadores.

8. OUTROS REDUTORES DE PAGAMENTOS E DEVIDAS SANÇÕES

- 8.1. Este item descreve redutores de descontos por nível de infração e respectiva descrição da infração para aplicação quando houver descumprimento de itens/serviços, assim avaliados pelo CONTRATANTE. Os redutores serão aplicados sobre o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores.
- 8.2. Os redutores previstos são independentes entre si e poderão ser aplicados de forma isolada ou conjunta:

Tabela 4 – Redutor por nível de infração

Nível	Redutor correspondente
01	0,2% (zero vírgula dois por cento)
02	0,4% (zero vírgula quatro por cento)
03	0,6% (zero vírgula seis por cento)
04	0,8% (zero vírgula oito por cento)
05	1,0% (um por cento)
06	1,5% (um vírgula cinco por cento)

Tabela 5 – Infrações

Item	Descrição da infração	Nível
1	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador manipulado.	06
2	Finalizar demanda fora do prazo sem anuência do CONTRATANTE, do demandante ou sem que o problema tenha sido solucionado por demanda.	01
3	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	06
4	Deixar permissões de acesso ativas para colaboradores desligados do CONTRATADO.	04
5	Utilizar as especialidades alocadas aos serviços contratados, durante os horários definidos das tabelas de escalonamento, para outros serviços e sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia.	03
6	Vincular indevidamente demandas nos Incidentes-Pai, por demanda.	01
7	Descumprir atividades previstas em contrato sem motivação justificada.	05

Para os itens seguintes, <u>deixar de:</u>		
8	Zelar pelos equipamentos e instalações do CONTRATANTE, por ocorrência.	01
9	Fornecer, durante a execução do contrato, profissional qualificado para a realização dos serviços, por profissional, a cada 30 (trinta) dias corridos.	05
10	Executar procedimentos, atividades e quaisquer outras ações em conformidade com a Política de Segurança, por ocorrência.	03
11	Substituir profissionais, por dia útil, decorrido o prazo máximo de 05 dias (úteis) após a solicitação da substituição pelo CONTRATANTE.	04
12	Dar continuidade ao atendimento à demanda após retorno do usuário ou resolução de pendências de ambientes parceiros, por demanda.	01

13	Apresentar relatórios, documentos, apresentações, atas de reunião, gráficos, <i>dashboards</i> , dentre outros conforme prazos definidos pelo CONTRATANTE ou acordados entre as partes, por demanda e por dia.	01
14	Registrar as demandas na ferramenta de gestão de demandas (ITSM) do CONTRATANTE, por demanda.	01
15	Prover qualquer equipamento/mobiliário/materiais necessários para a execução dos serviços contratados com qualidade, por dia de descumprimento.	04
16	Cumprir com as escalas de horários descritos nas tabelas do item 6.4, por dia, decorrido o prazo máximo de 05 dias (úteis) após a solicitação do ajuste pelo CONTRATANTE.	03
17	Atualizar a Base de Conhecimento, por dia útil, decorrido o prazo previsto para entrega de documento.	01
18	Providenciar treinamentos para seus colaboradores conforme previsto neste Termo de Referência, por dia de descumprimento.	01
19	Cumprir com o limite mensal aceitável de turnover de especialidades do CONTRATADO alocadas na prestação dos serviços de atendimento, conforme descrito no item 8.3, deste anexo.	01
20	Cumprir com os prazos das Fases do Anexo VIII - Transição dos Serviços , por dia de descumprimento que serão contabilizados a partir do envio do comunicado de aplicação da sanção citada no subitem 12.1.4 do Anexo I - Termo de Referência . Os descontos dos dias de descumprimento ocorrerão a partir do pagamento da primeira fatura.	06
21	Entregar os documentos da Base de Conhecimento do mês. Por documento não entregue.	01
22	Entregar e/ou encaminhar automatizações do mês. Por automação não entregue ou não encaminhada.	01
23	Utilizar adequadamente os status (ITSM) definidos no processo de atendimento do Service Desk, por demanda.	01
24	Registrar o retorno do usuário na ferramenta de gestão de demandas (ITSM) do CONTRATANTE, por demanda.	01
25	Iniciar, em até 2 (dois) minutos, o atendimento humano das demandas recebidas via <i>chatbot</i> na fila do chat, por ocorrência.	01
26	Justificar a alteração de um status ativo de SLA para um status inativo de SLA, quando não configurada a real necessidade dessa alteração, por demanda.	01
27	Comunicar, oportunamente, incidentes-pai ou volume de entrada de demandas significativo à gestão, por ocorrência.	01

8.3. Será aceito um turnover de profissionais de 8% (limite máximo mensal) para o Nível 1 e para o Nível 2:

8.3.1. O turnover será calculado mensalmente, dividindo o número de profissionais desligados no mês pelo número de profissionais;

8.3.2. o número de profissionais mencionado no item anterior será encontrado pela média mensal dos profissionais alocados nos últimos 3 (três) meses;

8.3.3. não serão contabilizados os desligamentos solicitados pelo CONTRATANTE e os desligamentos previamente planejados pela não necessidade dos serviços, desde que, os desligamentos tenham sido acordados previamente com o CONTRATANTE;

8.3.4. casos excepcionais podem ser tratados desde que tenham sido previamente acordados com o CONTRATANTE.

8.4. O rol das infrações descritas na tabela 5 não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções.

- 8.5. Caso não haja manifestação do CONTRATADO dentro do prazo estipulado ou o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicados descontos e/ou multas previstos, conforme o impacto de cada nível de serviço transgredido, salvo se o CONTRATANTE tenha dado causa ao descumprimento.

9. RELATÓRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Além de relatórios necessários para o acompanhamento das demandas e atividades da CENTRAL, o CONTRATADO deverá emitir relatórios que o CONTRATANTE utilizará para efetuar os controles da prestação dos serviços, tendo como conteúdo (em papel ou em arquivo eletrônico), pelo menos, os detalhados a seguir:

- 9.1. informações diárias do quantitativo de ligações Recebidas, Atendidas, Abandonadas e respectivos indicadores relacionados ao atendimento de 1º nível, conforme descrito no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados) deste Anexo**, com ênfase nas ocorrências que podem ter contribuído para o descumprimento destes índices, quando for o caso;
- 9.2. informações diárias do quantitativo de demandas Encaminhadas pelo 1º nível, Resolvidas, Pendentes (que estejam aguardando resposta dos Clientes ou Parceiros) e Sem Atendimento (demandas encaminhadas pelo 1º nível sem responsável), com ênfase nas ocorrências que podem ter contribuído para o descumprimento dos índices descritos no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados) deste Anexo**, quando for o caso;
- 9.3. relatórios que demonstrem a evolução de publicações de documentos na Base de Conhecimento e das automatizações;
- 9.4. relatórios que demonstrem a utilização de documentos da Base de Conhecimento para resolução de demandas nos diversos níveis de atendimento e das automatizações;
- 9.5. informações diárias das demandas que não cumpriram os índices descritos no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados) deste Anexo** (1º e 2º níveis), incluindo “Lotação/Agência”, “data e hora de abertura”, “data e hora de início do atendimento”, “data e hora de fechamento”, “descrição da demanda/incidente”, “descrição da solução”, “nome do contato” e “nome do profissional que efetuou o atendimento”. Deverão ser por torre e grupo de atendimento:
 - 9.5.1. quando for o caso, também devem constar dados da reabertura das demandas, com as características acima e sua justificativa;
- 9.6. fornecer mensalmente, ou quando solicitado, relatório de demandas recorrentes por nível de atendimento e por torre/grupamento e/ou categoria;
- 9.7. fornecer diariamente relatório de acompanhamento das demandas por Unidade e grupo de Unidades do CONTRATANTE;
- 9.8. fornecer eventualmente, relatório sobre demanda de alto impacto, contemplando, pelo menos, a descrição do evento de forma cronológica, bem como ações tomadas, plano de ação e/ou oportunidade de melhoria identificada;
- 9.9. fornecer diariamente, relatório com a cobertura das especialidades do dia anterior;
- 9.10. fornecer mensalmente, relação dos empregados que utilizarão férias, bem como o nome dos respectivos substitutos para a cobertura das especialidades;

- 9.11. fornecer informação, em até 2 (dois) dias úteis, sobre a ocorrência de afastamento de empregados, bem como o nome dos respectivos substitutos para a cobertura das especialidades;
- 9.12. fornecer no *book* mensal, apresentação com números e gráficos contendo, pelo menos, a seguintes informações:
- total de demandas abertas, fechadas e do *backlog* do mês e dos meses anteriores;
 - total de demandas por Unidades, por grupo de Unidades, por Estado, por especialidade;
 - análise de tendência de crescimento por grupo de demandas em períodos diversos;
 - percentual de atendimento das demandas em 1º, 2º e outros níveis em períodos diversos;
 - tempo médio dos atendimentos por Unidades, por grupo de Unidades, por Estado, por especialidade;
 - percentual de cobertura das especialidades no mês;
 - resumo dos treinamentos para as especialidades dos grupamentos;
 - resumo e comparativo do resultado dos indicadores do mês e de períodos anteriores;
 - total de documentos publicados por categoria
 - total de automatizações
 - incidentes-pai, análises e tratamento junto aos geradores
 - resumo gerencial dos indicadores contratuais, visão ao longo do tempo, ações de melhoria para cada um e justificativas em caso de alteração negativa
 - informações da equipe e do contrato
 - treinamentos
 - ações motivacionais
- 9.13. fornecer diariamente relatórios demonstrando os índices relacionados no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados)** deste Anexo, separados por níveis, torres e grupamentos de atendimento;
- 9.14. referidos relatórios deverão ser extraídos a partir das ferramentas disponibilizadas pelo CONTRATANTE e atualmente utilizadas, CA *Service Desk Management* (SDM), HUAWEI *IntelligentCall Center* e/ou outras fontes que possuam informações relevantes à prestação do serviço;
- 9.15. emitir mensalmente relatório que detalhe os serviços executados no período, denominado Relatório Mensal de Atividades que deverá constar no mínimo:
- 9.15.1. as medições dos indicadores de níveis de serviços conforme definido no item 7 (**Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados**), deste Anexo;

- 9.15.2. evidências da alocação efetiva de profissionais (conforme descrito no item 6.4 deste Anexo);
 - 9.15.3. recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;
 - 9.15.4. descrição e situação atualizada dos planos de ação de melhoria estabelecidos;
 - 9.15.5. gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos;
 - 9.15.6. gráficos de absenteísmo, férias, afastamentos e desligamentos;
 - 9.15.8. ocorrências que tenham impactado a prestação do serviço;
 - 9.15.10. reporte sobre as investigações de problemas em curso ou realizadas, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
 - 9.15.11. a entrega do Relatório Mensal de Atividades deverá ser efetuada até o quinto dia útil de cada mês;
- 9.16. a entrega do Relatório Mensal de Atividades, será condição necessária para que o CONTRATANTE ateste os serviços, para fins de pagamento das Autorizações de Faturamento;
 - 9.17. os relatórios solicitados deverão ser criados em ferramenta de *Business Intelligence* do CONTRATANTE ou noutra do CONTRATADO, desde que combinado com o CONTRATANTE;
 - 9.18. fica a critério do CONTRATANTE solicitar alterações nos relatórios acima citados, além de poder solicitar inclusão de novos relatórios e devidas análises.