

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., Sociedade de Economia Mista, integrante da Administração Pública Federal Indireta, com sede em Fortaleza - CE, na Av. Dr. Silas Munguba, n.º 5.700 - Passaré, CEP: 60.743-902, inscrito no CNPJ sob n.º **07.237.373/0001-20**, declara que mantém com a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.**, com sede em Jaguariúna/SP, na Rua Minas Gerais, nº 1.476, Jardim Alice, inscrita no CNPJ sob nº. **58.069.360/0001-20**, o **CONTRATO 2023/098** firmado em **24/04/2023** conforme abaixo discriminado:

Proposta de Contratação: **2023/000603**

Objeto: Serviços técnicos especializados de suporte em operação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, em modo presencial, em conformidade com as especificações constantes no CONTRATO 2023/098 e seus Anexos.

Vigência: 180 (cento e oitenta) dias, com início em 24/04/2023 e término em 20/10/2023.

DETALHAMENTO

As especificações dos serviços estão descritas no CONTRATO 2023/098, e seus anexos.

Neste atestado foram considerados todos os serviços contratados, como executados. Faz parte deste atestado o CONTRATO 2023/098 e seus anexos, ficando autorizado a contratada a apresentá-los em licitações públicas.

SATISFAÇÃO

Atesta-se ainda, que os compromissos assumidos foram cumpridos satisfatoriamente, no que diz respeito aos padrões exigidos por esta empresa, principalmente no tocante ao cumprimento de prazos, desempenho e qualidade dos serviços fornecidos, nada constando em nossos arquivos que desabone comercial ou tecnicamente a referida empresa

SIGNATÁRIOS

Nome	Jesuíno José de Freitas Neto
Cargo	Gerente de Ambiente e.e.
E-Mail	f102865@bnb.gov.br
Telefone	+55 85 3299-3322

Nome	Luciano Cabral Rola Neto
Cargo	Gerente Executivo
E-Mail	f159891@bnb.gov.br
Telefone	+55 85 3251-7195


Nome	George Mazza Matos
Cargo	Gerente de Produtos e Serviços
E-Mail	f134872@bnb.gov.br
Telefone	+55 85 3299-5033

Fortaleza/CE, 27 de outubro de 2023


ASSINATURAS DO DOCUMENTO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - STEFANINI - V 01.00

Este documento foi assinado eletronicamente por:



JESUINO JOSE DE FREITAS NETO
CPF: 321.428.543-20
GERENTE DE AMBIENTE
AMBIENTE DE OPERACAO DE TI



LUCIANO CABRAL ROLA NETO
CPF: 011.901.263-46
GERENTE EXECUTIVO-DIRGE
AMBIENTE DE OPERACAO DE TI



GEORGE MAZZA MATOS
CPF: 754.035.603-00
GERENTE PROD SERVIC-DIRGE II
AMBIENTE DE OPERACAO DE TI

Assinatura Digital:



BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A
CNPJ Nº 07.237.373/0001-20
07/11/2023 10:55
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

CONTRATO Nº 2023/098 QUE ENTRE SI CELEBRAM O **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.** E A EMPRESA **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.**, PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE SUPORTE EM OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, EM MODO PRESENCIAL.

O **BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.**, Sociedade de Economia Mista, integrante da Administração Pública Federal Indireta, com sede em Fortaleza - CE, na Av. Dr. Sílas Munguba, n.º 5.700 - Passaré, CEP: 60.743-902, inscrito no CNPJ sob n.º 07.237.373/0001-20, doravante denominado **CONTRATANTE** ou **BANCO**, e de outro lado a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.**, com sede em Jaguariúna – SP, situada na Av. Jaguar, n.º 164, Centro, CEP: 13.910-039, inscrita no CNPJ sob o n.º 58.069.360/0001-20, doravante denominada **CONTRATADO**, têm entre si, justa e avençada a execução dos serviços objeto deste Instrumento, sob o regime de execução de empreitada por preço unitário, vinculada à Proposta de Contratação n.º 2023/000603, de 22/03/2023, do Ambiente de Operação de TI, seus Anexos e à proposta de preço s/n.º, de 20/03/2023, nos termos da Lei n.º 13.303/16, do Decreto n.º 8.945/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Nordeste - Dispensa de Licitação, Art. 138, Inciso XV, mediante as Cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a contratação dos serviços técnicos especializados de suporte em operação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, em modo presencial, em conformidade com as especificações constantes deste Instrumento e de seus Anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CUSTOS

O custo global dos serviços é de **R\$ 16.112.526,96 (dezesesseis milhões, cento e doze mil, quinhentos e vinte e seis reais e noventa e seis centavos)**, conforme composição de custos constantes do **Anexo I** deste Instrumento, cujo(s) desembolso(s) dar-se-á(ão) com os recursos previstos em dotação orçamentária própria, sob a rubrica 00000291/000032 – OUTROS SERVIÇOS DE TI – SERVIÇOS DE TERCEIROS.

PARÁGRAFO ÚNICO - No custo acima estão inclusos todos os custos dos serviços, tais como: impostos, taxas, mão-de-obra, salários, encargos sociais e trabalhistas, contribuições previdenciárias, viagens/deslocamentos, diárias/alimentação/estadas de seus profissionais em serviço, despesas administrativas, seguros, lucro, bem como outros custos decorrentes ou que venham a ser devidos em razão da presente contratação, não cabendo ao Banco do Nordeste, quaisquer custos adicionais.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

As especificações dos serviços estão descritas nos **Anexos II – Especificações dos Serviços, III – Níveis Mínimos de Serviços, IV – Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado e V – Transição dos Serviços**, complementando com as informações dos **Anexos VI – Unidades do Banco e VII – Ambiente computacional** deste Instrumento.

CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Contrato é de 180 (cento e oitenta) dias, com início em 24/04/2023 e término em 20/10/2023.

PARÁGRAFO ÚNICO - O presente Contrato será extinto de pleno direito, antes do prazo estipulado, caso termine o caráter emergencial que justificou a contratação, não gerando qualquer ônus ao BANCO, mediante comunicação prévia ao CONTRATADO com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA QUINTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- I - O pagamento será efetuado de acordo com as condições estabelecidas neste Contrato e seus anexos, após a execução e validação dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, mediante crédito em conta corrente indicada pelo CONTRATADO, **não sendo admitida cobrança por meio de boleto bancário**, atendidas as seguintes condições de prazos:
 - I.1 - o CONTRATADO deverá apresentar o Relatório Mensal de Nível de Serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;
 - I.2 - o Banco deverá validar os serviços executados, bem como o Relatório Mensal de Nível de Serviço, até o 5º (quinto) dia útil após a entrega descrita no subitem anterior;
 - I.3 - o CONTRATADO deverá apresentar ao BANCO as notas fiscais/faturas até o 5º (quinto) dia útil após a validação descrita no subitem anterior;
 - I.4 - o BANCO deverá efetuar o pagamento no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à apresentação descrita no subitem anterior.
- II - A liberação do pagamento ficará condicionada à total observância deste Contrato, devendo o CONTRATADO apresentar as notas fiscais/faturas em boa e devida forma, anexando o(s) relatório(s) de nível(is) de serviço(s) de acordo com a(s) entrega(s) constante(s) no **Anexo II - Especificações dos Serviços** deste Instrumento.
- III - A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal/Auxiliar designado pelo Banco, o qual somente atestará a execução do objeto e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pelo CONTRATADO, todas as condições pactuadas relativas ao objeto deste Contrato.
- IV - Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que o Contratado providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o Banco do Nordeste.
- V - A nota fiscal/fatura deverá conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo ao CONTRATADO a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:
 - V.1 - a identificação completa do CONTRATANTE, bem como o número deste Contrato;
 - V.2 - os valores referentes às retenções obrigatórias de tributos, devidamente destacados;
 - V.3 - descrição detalhada de todos os itens que compõem o objeto contratado, de forma clara, indicando, inclusive, se for o caso, os valores unitários e totais e o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) do BANCO contemplada(s) pelo(a) fornecimento/prestação dos serviços.
- VI - A nota fiscal/fatura não aprovada pelo CONTRATANTE será devolvida ao CONTRATADO para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pelo BANCO, em hipótese alguma, autorizará ao CONTRATADO suspender o(a) fornecimento/prestação dos serviços.

VII - O CONTRATANTE fará as retenções dos tributos, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso o CONTRATADO se enquadre em hipótese excludente prevista na legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso o CONTRATADO esteja amparado por medida judicial que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos, devendo apresentar ao BANCO, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

VIII - A nota fiscal/fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

VIII.1 - cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - GFIP, gerada e impressa pelo SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social, acompanhadas do comprovante de pagamento do FGTS (GRF) e do INSS (GPS), devidamente autenticados ou acompanhadas do comprovante de recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela *Internet* e relação dos trabalhadores - RET constantes no arquivo SEFIP, constando no campo tomador/obra o Banco do Nordeste e o número do processo/contrato a que se referem os prestadores, correspondentes ao mês da última nota fiscal/fatura vencida, nominalmente identificados, na forma do caput e § 5º, do art. 31, da Lei nº 8.212, de 24/7/1991;

VIII.1.1 - as comprovações deverão ser restritas aos empregados vinculados a este Contrato, sendo vedada a inclusão de empregados alheios a execução deste Instrumento;

VIII.1.1.1 - caso a relação apresentada esteja em desacordo com o quantitativo de empregados alocados a este Contrato no mês de referência, fica o Contratado obrigado a apresentar a devida justificativa.

VIII.2 - do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pelo Banco do Nordeste.

IX - Previamente a cada pagamento ao CONTRATADO, o CONTRATANTE realizará consulta ao SICAF e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, ou Positiva com Efeito de Negativa, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

IX.1 - Constatando-se a situação de irregularidade, o Contratado será notificado formalmente para que no prazo de 5 (cinco) dias úteis regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, a critério da Unidade Gestora deste Contrato.

IX.2 - O pagamento será efetuado normalmente, desde que tenha ocorrido a prestação do serviço.

IX.3 - Quando o Contratado possuir débitos perante o INSS, FGTS e Justiça do Trabalho decorrentes de descumprimento de direitos assegurados aos empregados com dedicação exclusiva de mão de obra vinculados a contrato celebrado com o Banco, deve ser retido do pagamento o valor do débito relativo aos empregados alocados na execução do contrato, sendo a apuração do valor a ser retido de responsabilidade da Unidade Gestora do Contrato.

IX.4 - Persistindo a irregularidade de que trata o inciso IX.1, a Unidade Gestora deste Contrato adotará as medidas necessárias à rescisão contratual com base em processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa e o contraditório.

IX.5 - Somente por motivo de economicidade, ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado e autorizado pela máxima autoridade do Banco, não será rescindido o Contrato em execução com o Contratado inadimplente.

PARÁGRAFO ÚNICO - Ocorrendo atraso no pagamento, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido, de alguma forma, para o atraso, e mediante pedido do CONTRATADO, o valor devido será acrescido de encargos moratórios, a título de compensação financeira e penalização, apurados conforme a seguir:

EM = $I \times N \times P$, onde:

EM = Encargos Moratórios Devidos;

I = Índice de atualização = 0,0001233;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

P = Valor devido.

CLÁUSULA SEXTA - DA REPACTUAÇÃO

Os preços dos serviços contratados poderão ser repactuados, caso haja configuração desde que solicitado pelo CONTRATADO, mediante demonstração analítica da variação de todos os componentes dos custos, observado o interregno mínimo de um ano, da data do orçamento a que a proposta se referir (MAIO/2022).

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Considerar-se-á como data do orçamento a data da Convenção Coletiva de Trabalho firmada entre o **SINDICATO DOS TRABALHADORES EM PROCESSAMENTO DE DADOS, SERVIÇOS DE INFORMÁTICA E SIMILARES DO ESTADO DO CEARÁ** e o **SINDICATO DAS EMPRESAS DE INFORMÁTICA, TELECOMUNICAÇÕES E AUTOMAÇÃO DO CEARÁ**, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A repactuação poderá contemplar todos os componentes de custo deste Contrato que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica dessa variação.

PARÁGRAFO QUARTO - No caso de repactuações subsequentes à primeira, essas somente dar-se-ão a cada 12(doze) meses da anterior (data do orçamento).

PARÁGRAFO QUINTO - Não serão admitidos como justificativas para embasar pedidos de revisão contratual eventuais reajustes salariais concedidos pelo CONTRATADO a seus empregados, em razão de Convenção Coletiva ou Acordo Coletivo cujos termos colidam com a política econômica do Governo Federal, ou que concedam aumentos salariais e/ou vantagens não praticadas por outros setores da economia.

PARÁGRAFO SEXTO - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, convenção, acordo coletivo ou decisão judicial.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Quando da solicitação da repactuação, para fazer jus à variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo CONTRATADO do aumento dos custos, considerando-se:

- I - os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração Pública Federal;
- II - as particularidades deste Contrato;
- III - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;

IV - indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros documentos equivalentes.

PARÁGRAFO OITAVO - Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

PARÁGRAFO NONO - As repactuações a que o CONTRATADO fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência deste Contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento deste Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO - Caso ainda não tenham sido finalizados a convenção, o acordo coletivo ou a decisão judicial que fixar o salário normativo da categoria profissional abrangida por este Contrato, quando da eventual prorrogação de sua vigência, o CONTRATADO, quando for o caso, deverá ressaltar seu direito à repactuação dos preços, sob pena de preclusão.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO- O Banco do Nordeste poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pelo CONTRATADO.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

Durante a vigência deste Contrato, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada, sistematicamente, pelo representante do CONTRATANTE, designado pelo titular ou substituto formal do **Ambiente de Operação de TI**, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

- I - Caberá ao fiscal/auxiliar deste Contrato o recebimento da nota fiscal/fatura apresentada pelo CONTRATADO, a devida atestação dos serviços e aposição de assinatura sob carimbo identificador, para fins de liquidação e pagamento.
- II - A atestação referida na alínea anterior representa a confirmação da efetiva prestação dos serviços e o total cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO.
- III - A liquidação e pagamento da nota fiscal/fatura apresentada observará o disposto na **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS SANÇÕES** deste Instrumento, quando for o caso.
- IV - O representante do CONTRATANTE anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Instrumento, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- V - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante serão solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas cabíveis.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATADO deverá indicar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado da assinatura deste Contrato, preposto para representá-lo administrativamente durante a execução contratual, sempre que for necessário.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A indicação do preposto dar-se-á mediante declaração, na qual deverá constar nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O CONTRATADO deverá considerar a necessidade de o indicado tratar-se de profissional apto a esclarecer as questões relacionadas aos serviços prestados, com qualificação adequada à função que exercerá.

PARÁGRAFO QUARTO - O BANCO poderá exigir a apresentação do preposto do CONTRATADO na Unidade responsável pela fiscalização deste Contrato, a ser realizada no prazo de 10 (dez) dias úteis contado da sua assinatura, objetivando tratar de assuntos pertinentes à execução contratual, ou, caso considere necessário, poderá exigir a apresentação a qualquer tempo dentro da vigência contratual, fixando prazo para tanto.

PARÁGRAFO QUINTO - O CONTRATADO orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações do BANCO, devendo cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a Unidade responsável pela fiscalização deste Contrato, com vistas à adoção das providências que lhe couberem relativas à execução dos serviços.

PARÁGRAFO SEXTO - A qualquer momento da vigência contratual, o BANCO poderá rejeitar, motivadamente, o preposto indicado pelo CONTRATADO.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O preposto que venha a ser rejeitado pelo BANCO deverá ser substituído pelo CONTRATADO no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado da comunicação, ressalvado o disposto nos **Parágrafos Segundo e Terceiro**.

CLÁUSULA OITAVA- DA SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS

O CONTRATANTE exigirá supervisão dos serviços, cabendo ao CONTRATADO acompanhar a execução dos mesmos. O CONTRATANTE, por sua vez, exercerá ampla fiscalização dos serviços, sem que o exercício dessa faculdade envolva, a qualquer tempo, anuência ou corresponsabilidade de sua parte, para com o CONTRATADO ou os empregados desta, registrando-se as ocorrências verificadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATANTE comunicará imediatamente ao CONTRATADO qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, de modo a permitir prontamente as providências cabíveis.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese do Parágrafo anterior, o CONTRATADO adotará providências imediatas a fim de assegurar a execução normal dos serviços sem solução de continuidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO - No uso dessa prerrogativa, o CONTRATANTE poderá exigir a imediata substituição do empregado do CONTRATADO que se achar em condição ou atitude incompatível com a natureza do serviço prestado.

PARÁGRAFO QUARTO - Conforme o serviço prestado, os empregados do CONTRATADO poderão receber código de identificação e autorizações de acesso aos sistemas e aos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE. A tentativa ou concretização de acesso não autorizado será motivo de imediato desligamento do empregado do CONTRATADO.

CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA CONTRATUAL

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, o CONTRATADO deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério do BANCO, a contar do início da vigência deste Contrato, comprovante de prestação de garantia de execução equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, na modalidade **SEGURO - GARANTIA**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O seguro-garantia é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

- I - A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência deste Contrato, acrescido de mais 3 (três) meses, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência deste Contrato, sempre se mantendo os 3 (três) meses após a última data de vencimento deste Contrato.
- II - O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pelo CONTRATADO dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas ao CONTRATADO, até o limite da garantia.
 - II.1 - Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados.
- III - A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram.

IV - A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos ao BANCO em decorrência da má execução deste Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A inobservância das condições de garantia sujeitará o CONTRATADO às penalidades previstas neste Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A qualquer tempo, mediante prévia solicitação ao BANCO, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Nordeste.

PARÁGRAFO QUARTO - A não apresentação do comprovante da garantia, no prazo previsto no caput desta Cláusula, caracteriza descumprimento da obrigação assumida, sujeitando o CONTRATADO às sanções administrativas cabíveis.

PARÁGRAFO QUINTO - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o BANCO a promover a rescisão deste Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas Cláusulas.

PARÁGRAFO SEXTO - A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições deste Contrato, ficando o Banco do Nordeste autorizado a executá-la para cobrir o pagamento das obrigações abaixo e de qualquer outra obrigação, inclusive em caso de rescisão.

- I - prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II - prejuízos causados ao BANCO ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;
- III - multas moratórias e punitivas aplicadas pelo BANCO ao CONTRATADO;
- IV- obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pelo CONTRATADO.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A perda da garantia em favor do BANCO, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste Contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - Quando houver alteração contratual que implique aumento do preço contratado, a garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, de modo que corresponda a 5% (cinco por cento) do preço global contratado. No caso de alteração contratual, que configure decréscimo, a alteração na garantia para adequação ao novo valor ocorrerá mediante solicitação do CONTRATADO, respeitado o percentual de 5% (cinco por cento) do novo preço global contratado.

PARÁGRAFO NONO - Se o valor da garantia for utilizado pelo CONTRATANTE em pagamento de quaisquer obrigações, inclusive multas contratuais ou indenização a terceiros, o CONTRATADO fica obrigado a fazer a reposição, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data do recebimento da comunicação do Banco do Nordeste.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A garantia prestada ou a parte remanescente somente será liberada ou restituída após 3 (três) meses do término ou rescisão deste Contrato, desde que integralmente cumpridas as obrigações assumidas neste Instrumento e que haja a solicitação do CONTRATADO ou a autorização da unidade gestora/fiscalizadora deste Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Na hipótese do PARÁGRAFO DÉCIMO, a garantia somente será liberada com a declaração da unidade gestora/fiscalizadora deste Contrato, mediante termo circunstanciado, de que o CONTRATADO cumpriu todas as Cláusulas deste Contrato. Após a efetiva devolução ao CONTRATADO, a garantia será considerada extinta.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA CONTA VINCULADA

Os valores provisionados para o pagamento dos encargos trabalhistas em relação à mão-de-obra do CONTRATADO serão destacados do valor mensal deste Contrato e depositados em conta vinculada específica no Banco do Nordeste, bloqueada para movimentação e aberta em nome do CONTRATADO.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A movimentação da conta vinculada dependerá de autorização do Banco do Nordeste e será feita exclusivamente para o pagamento dessas obrigações.

PARÁGRAFO SEGUNDO - O montante do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões:

ITEM	PERCENTUAL (%)
13º (décimo terceiro) salário	8,33
Férias e 1/3 Constitucional	11,11
Indenização (FGTS sobre a remuneração, férias, 1/3 constitucional e 13º salário nas rescisões sem justa causa)	3,49
Subtotal	22,93
Incidência sobre férias, 1/3 constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	2,88
Total	25,81

* Considerando a alíquota de contribuição 1,01%, referente aos RISCOS AMBIENTAIS DO TRABALHO (RAT) (art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212/91 e Anexo V, Decreto 6.957/09) x FATOR ACIDENTÁRIO DE PREVENÇÃO (FAP) (Decreto 6.957/09).

PARÁGRAFO TERCEIRO - O Banco do Nordeste determinará os termos para a abertura da conta corrente vinculada.

PARÁGRAFO QUARTO - Após a assinatura deste Contrato deverão ser adotadas as seguintes providências:

- I - o CONTRATADO deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério do BANCO, a contar do início da vigência deste Contrato, comprovação de abertura de conta corrente vinculada no Banco do Nordeste, bloqueada para movimentação, em nome do CONTRATADO, conforme disposto no *caput* desta cláusula;
- II - assinatura, pelo CONTRATADO, no ato da regularização da conta vinculada, de termo específico do Banco do Nordeste, que permita ao mesmo ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO QUINTO - O saldo da conta vinculada será remunerado pelo índice da poupança.

PARÁGRAFO SEXTO - Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no PARÁGRAFO SEGUNDO desta Cláusula, depositados em conta vinculada, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente ao CONTRATADO.

PARÁGRAFO SÉTIMO - O CONTRATADO poderá solicitar a autorização do CONTRATANTE para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência deste Contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - Para a liberação dos recursos da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência deste Contrato, o CONTRATADO deverá apresentar ao CONTRATANTE os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Após a confirmação da ocorrência da situação que ensejou o pagamento de indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o CONTRATANTE expedirá a autorização para a movimentação da conta vinculada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pelo CONTRATADO.

PARÁGRAFO NONO - A autorização de que trata o PARÁGRAFO SÉTIMO desta Cláusula deverá especificar que a movimentação será exclusiva para o pagamento das indenizações trabalhistas aos trabalhadores favorecidos.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O CONTRATADO deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - O saldo remanescente da conta vinculada será liberado ao CONTRATADO, no momento do encerramento deste Contrato, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

I - Para garantir o cumprimento das obrigações trabalhistas deverão ser observadas as seguintes regras:

I.1 - provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias aos trabalhadores do CONTRATADO, que serão depositados pelo Banco do Nordeste em conta vinculada específica, conforme o disposto na CLÁUSULA DÉCIMA, sendo liberados somente para o pagamento dessas verbas aos trabalhadores e nas seguintes condições:

I.1.1 - parcial e anualmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários, quando devidos;

I.1.2 - parcialmente, pelo valor correspondente às férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados a este Contrato;

I.1.3 - parcialmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado a este Contrato;

I.1.4 - ao final da vigência deste Contrato, para o pagamento das verbas rescisórias;

I.2 - o pagamento dos salários dos empregados pelo CONTRATADO deverá ser feito por depósito bancário, na conta dos empregados, em agências situadas na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços;

I.3 - o CONTRATADO deverá, no momento da assinatura do Contrato, autorizar o Banco do Nordeste a:

I.3.1 - reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no PARÁGRAFO DÉCIMO da CLÁUSULA NONA;

I.3.2 - fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos;

I.3.2.1 - O pagamento das obrigações, caso ocorra, não configura vínculo empregatício ou implica a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o Banco e os empregados do CONTRATADO.

II - O saldo existente na conta vinculada apenas será liberado com a execução completa do Contrato, após a comprovação, por parte do CONTRATADO, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA INTEGRIDADE, DA CONDUTA ÉTICA E DOS PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

A plena execução do objeto deste Contrato pressupõe, além do cumprimento das Cláusulas e condições definidas neste instrumento, a observância por parte do CONTRATADO de procedimento de integridade, conduta ética e adoção de procedimentos anticorrupção na execução dos serviços, atendendo integralmente ao que dispõe a Lei nº 12.846/13. Para tanto, o CONTRATADO:

I - para fins da presente Cláusula, **DECLARA:**

- I.1 - ter ciência de que o disposto na Lei nº 12.846/13 aplica-se ao presente Contrato;
- I.2 - ter pleno conhecimento do que dispõe a Lei nº 12.846/13, em especial no que se refere à prática de atos lesivos à Administração Pública, tendo ciência da responsabilização administrativa e civil a que ficará sujeito na hipótese de cometimento de tais atos, além das penalidades aplicáveis, nos termos da referida Lei;
- I.3 - ter ciência de que a prática de atos lesivos à Administração Pública, definidos no Art. 5º da Lei nº 12.846/13, sujeitá-lo-á à aplicação das sanções previstas na referida Lei, observados o contraditório e a ampla defesa;

II - fica obrigado a:

- II.1 - cumprir fielmente o disposto na Lei nº 12.846/13, abstendo-se do cometimento de atos lesivos à Administração pública, definidos no Art. 5º da Lei retromencionada, mormente no que diz respeito a práticas corruptas e/ou antiéticas;
- II.2 - respeitar e exigir que seus empregados respeitem, no que couber, os princípios éticos aceitos pelo Banco, na forma da Política de Integridade e Ética e do Código de Conduta Ética e Integridade do Banco do Nordeste, cujo teor dos referidos documentos poderá ser acessado no site www.bnb.gov.br, no seguinte caminho: **Institucional / Sobre o Banco / Integridade e Ética / Código de Conduta Ética e Integridade;**
- II.3 - disseminar entre seus empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste Contrato o conhecimento sobre o disposto na Lei nº 12.846/13, de modo que seja assegurado que os mesmos entendam os termos da referida Lei e tenham consciência da relevância do tema integridade e ética na execução dos serviços;
- II.4 - cuidar para que nenhuma pessoa ou entidade que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de maneira direta ou indireta, a qualquer empregado do CONTRATANTE, ou a qualquer pessoa ou entidade em nome do CONTRATANTE;
- II.5 - manifestar aos seus empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste Contrato, bem como a qualquer pessoa ou entidade que aja em seu nome, a proibição de que qualquer um deles utilize meio imoral ou antiético nos relacionamentos com os empregados do BANCO;
- II.6 - cooperar com o BANCO e demais órgãos, entidades ou agentes públicos, em caso de denúncia, suspeita de irregularidades e/ou violação da Lei nº 12.846/13 referentes ao presente Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.846/13 não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos alcançados pela Lei 13.303/16 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Nordeste, ou outras normas de Licitações e Contratos da Administração Pública.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na hipótese de o BANCO admitir a subcontratação de parcela do objeto deste Contrato, o CONTRATADO ficará obrigado a inserir Cláusula anticorrupção no Contrato a ser celebrado com a empresa subcontratada, seguindo os moldes da redação contida nesta Cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONTRATADO

- I - Cumprir a legislação previdenciária, fiscal e trabalhista, inclusive referente à saúde e segurança do trabalho.
- II - Não conter em seus quadros, durante toda a execução deste Contrato, empregado(s) menor(es) de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor(es) de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz(es), a partir de 14 anos, bem como trabalhadores em condições análogas à de escravo.
- III - Não incorrer em práticas que possam, de qualquer modo, contribuir para a disseminação do proveito criminoso da prostituição.
- IV - Adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado.
- V - Orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.
- VI - Manter, durante a execução deste Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que deu origem a este Instrumento.
- VII - Não alocar, na execução direta dos serviços objeto deste Contrato, empregado ou sócio que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de empregados do Banco do Nordeste do Brasil S.A.:
 - VII.1 - detentores de cargo comissionado que atuem em área do Banco com gerenciamento sobre o contrato;
 - VII.2 - detentores de cargo comissionado que atuem na área demandante da contratação (área gestora e fiscal deste Contrato);
 - VII.3 - detentores de cargo comissionado que atuem na área que realiza a licitação/contratação;
 - VII.4 - autoridade do Banco hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.
- VIII - Adotar práticas de preservação dos recursos naturais e de mitigação aos efeitos adversos ao meio ambiente e ao clima, provocados pela atividade econômica.
- IX - Conhecer e cumprir a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo – PLD/FT do Banco do Nordeste, que contempla a estrutura organizacional, princípios, procedimentos, controles internos e governança, disponível na página do Banco na internet.
- X - Não possuir sentença condenatória transitada em julgado, em razão da prática de atos, pelo fornecedor e/ou seus dirigentes que importem em discriminação, em preconceito com base em atributos pessoais ou em assédio moral ou sexual.
- XI - Reconhecer os princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU.
- XII - Indicar empregados que possuam experiência nos serviços que lhes couber executar, os quais deverão ser recrutados do seu quadro de pessoal, correndo por sua conta exclusiva todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, social, fiscal, bem como impostos, taxas, seguros, multas, contribuições e outros encargos que venham a incidir sobre os serviços a serem contratados ou que direta ou indiretamente com eles se relacionem, inclusive encargos decorrentes de eventuais acidentes de trabalho.
- XIII - Realizar o pagamento dos salários dos empregados alocados na prestação dos serviços via depósito bancário, na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do Banco do Nordeste, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

- XIV - Apresentar, sempre que solicitado, comprovação de pagamento da remuneração dos empregados vinculados à execução deste Contrato.
- XV - Apresentar, sempre que for solicitado pelo fiscal deste Contrato, no prazo de 15 (quinze) dias contado da solicitação, Extratos de Informações Previdenciárias e de depósitos do Fundo de Garantia e Tempo de Serviço - FGTS de seus empregados vinculados à execução deste Contrato.
- XVI - Apresentar, no primeiro mês da prestação dos serviços, a seguinte documentação:
- XVI.1 - relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e respectivos salários, com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
 - XVI.2 - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pelo CONTRATADO;
 - XVI.3 - exames médicos admissionais dos empregados do CONTRATADO que prestarão os serviços.
 - XVI.4 - relação dos empregados do Contratado, acompanhada de declaração individual informando se possui algum parentesco com empregado do Banco, na forma do Inciso VII, conforme modelos constantes dos **Anexos X - Relação dos Empregados do Contratado para o Contrato** e **XI - Formulário de Declaração-Vedação ao Nepotismo** deste Contrato.
- XVII - Entregar, no prazo de 15 (quinze) dias, sempre que solicitado pelo BANCO, os seguintes documentos:
- XVII.1 - extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério do BANCO;
 - XVII.2 - cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o BANCO;
 - XVII.3 - cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
 - XVII.4 - comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, auxílio-saúde, entre outros, quando for devido), a que o CONTRATADO estiver obrigado por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;
 - XVII.5 - comprovantes de pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;
 - XVII.6 - comprovantes de concessão de férias remuneradas e do pagamento do respectivo adicional;
 - XVII.7 - comprovantes de pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção deste Contrato.
- XVIII - Entregar, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão deste Contrato), os documentos abaixo relacionados:
- XVIII.1 - termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
 - XVIII.2 - guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

- XVIII.3 - extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- XVIII.4 - exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- XIX - Fornecer vales-transporte, quando for o caso, e vales-refeição aos empregados alocados na prestação dos serviços até o 1º (primeiro) dia útil de cada mês.
- XX - Autorizar o Banco do Nordeste, no momento da assinatura deste Contrato, conforme modelo constante do **Anexo IX** deste Instrumento, a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte do CONTRATADO, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato.
- XXI - Apresentar, sempre que solicitado, as cópias das folhas de pagamento, contracheques e outros documentos relativos aos empregados alocados na execução dos serviços contratados, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e outros tributos incidentes sobre esses serviços, e também:
- XXI.1 - Certidão Negativa de Débito Salarial;
- XXI.2 - Certidão Negativa de infrações Trabalhistas;
- XXI.3 - Certidão Negativa de infrações Trabalhistas à legislação de proteção à criança e ao adolescente;
- XXI.4 - Recibo do Cadastro Geral de Empregados e desempregados - CAGED.
- XXII - Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, conforme consta no **Acordo de Responsabilidade para Fornecedores e Parceiros**, constante do **Anexo XVI** deste Instrumento, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis.
- XXIII - Permitir, em caráter irrevogável e irretratável, que o Banco forneça aos órgãos e entidades municipais, estaduais e federais, voltados à administração tributária, toda e qualquer informação ou ainda documentos que lhe forem requisitados, relativos a este contrato, em cumprimento às disposições normativas vigentes.
- XXIV - Apresentar declaração de vedação ao nepotismo e impedimentos, conforme modelo constante do **Anexo XIII - Declaração de Vedação ao Nepotismo e Impedimentos**, deste Contrato.
- XXV - Realizar o pagamento dos salários e das verbas trabalhistas dos empregados do Contratado e recolher as contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS.
- XXVI - Conforme o serviço prestado por seus empregados, assumir inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas do BANCO, através do manuseio de sistemas e manipulação de dados praticados por seus empregados.
- XXVII - Fornecer mensalmente, em meio magnético, até o último dia útil do mês, informações contendo nome completo, CPF, cargo ou atividade exercida, lotação e local de serviço dos empregados no Banco.
- XXVIII - Cumprir as obrigações estabelecidas em acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas por este Contrato.
- XXIX - Apresentar declaração de responsabilidade exclusiva sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes deste Contrato, conforme modelo constante do **Anexo XII - Declaração de Responsabilidade Exclusiva**, deste Contrato.

XXX - Observar durante a execução dos serviços contratados o fiel cumprimento da legislação e demais normas regulamentadoras, vigentes ou que venham a vigor, no que diz respeito à saúde e segurança no trabalho, tendo como objetivo a preservação da integridade física dos trabalhadores e a promoção de políticas de segurança e saúde do trabalho, sendo o único responsável pelas infrações que venham a ser cometidas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Sempre que houver admissão de novos empregados pelo CONTRATADO, os documentos elencados nos incisos XVI.1 a XVI.4 deverão ser apresentados.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas elencados nos incisos XVI a XVIII poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor do BANCO.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONTRATANTE

- I - Acompanhar e fiscalizar os serviços objeto deste Contrato, exigindo que os mesmos sejam prestados dentro de elevado padrão de qualidade.
- II - Providenciar a publicação deste Instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União e na *Internet*, em portal mantido pelo Banco do Nordeste na forma do Art. 151, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Nordeste.
- III - Atestar as notas fiscais/faturas relativas à efetiva e regular prestação dos serviços, bem como efetuar os pagamentos devidos ao CONTRATADO.
- IV - Aplicar ao CONTRATADO as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS ALTERAÇÕES

O presente Contrato somente poderá ser alterado por acordo entre as partes, e nos seguintes casos:

- I - quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II - quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos nos termos do Art. 159, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Nordeste;
- III - quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- IV - quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- V - quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;
- VI - para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O CONTRATADO poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos, nos termos do § 1º, do Art. 159, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Nordeste.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no PARÁGRAFO PRIMEIRO, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Se no Contrato não houverem sido contemplados preços unitários para obras ou serviços, esses serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitados os limites estabelecidos no PARÁGRAFO PRIMEIRO.

PARÁGRAFO QUARTO - No caso de supressão de obras, bens ou serviços, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser pagos pelo Banco do Nordeste pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

PARÁGRAFO QUINTO - A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

PARÁGRAFO SEXTO - Em havendo alteração do Contrato que aumente os encargos do contratado, o Banco do Nordeste deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio Contrato e as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do Contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensada a celebração de aditamento.

PARÁGRAFO OITAVO - As alterações contratuais serão formalizadas mediante a utilização dos seguintes instrumentos:

- I - aditivo contratual, nas alterações em geral;
- II - apostilamento, no caso de reajuste de preço por índice e quando não houver alteração de Cláusula contratual.

PARÁGRAFO NONO - No caso de apostilamento, o respectivo instrumento será assinado apenas pelo Banco do Nordeste.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DAS SANÇÕES

- I - Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato, o BANCO poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções:
 - I.1 - advertência;
 - I.2 - multa de **0,07% (sete centésimos por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, por dia de atraso, pela inobservância do prazo fixado para apresentação ou reposição da garantia contratual, limitado a **2% (dois por cento)**;
 - I.3 - multa de **5% (cinco por cento)**, aplicável sobre o preço global deste Contrato, no caso de ocorrência de ações danosas ou criminosas cometidas por empregados, prepostos do CONTRATADO, pessoas por ele contratadas ou designadas, no exercício das atividades previstas neste Contrato que ocasionem prejuízos ao CONTRATANTE, a seus clientes/usuários, mais o valor correspondente ao valor do prejuízo apurado;

- I.4 - multa de **0,03% (três centésimos por cento)**, para cada dia de atraso, aplicável sobre o preço global deste Contrato, no caso da ocorrência de não cumprimento dos prazos estipulados das Fases do período de Transição dos Serviços, conforme previsto neste Instrumento;
 - I.5 - multa de **2% (dois por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para o pagamento mensal no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, quando configuradas as situações específicas abaixo descritas:
 - I.5.1 - não alocação dos profissionais de acordo com o quantitativo mínimo exigido no **Anexo IV - Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado** deste Instrumento;
 - I.5.2 - quebra de sigilo das informações do CONTRATANTE;
 - I.6 - multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para pagamento quando se verificar a ocorrência faltosa, em caso de não pagamento dos salários e/ou verbas trabalhistas;
 - I.7 - multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, em caso de não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS;
 - I.8 - multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o valor apurado para pagamento quando se verificar a ocorrência faltosa, nas violações ou descumprimentos de Cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) neste Contrato;
 - I.9 - multa de **10% (dez por cento)**, aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total deste Contrato;
 - I.9 - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o BANCO pelo prazo de até 2 (dois) anos;
 - I.10 - outros redutores de pagamento com respectivas multas, conforme descritos no **Anexo III - Níveis Mínimos de Serviços** deste Instrumento.
- II - A sanção prevista no Inciso I.9 desta Cláusula, poderá também ser aplicada às empresas ou aos profissionais que, em razão dos Contratos regidos pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Nordeste:
- II.1 - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - II.2 - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - II.3 - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o Banco do Nordeste, em virtude de atos ilícitos praticados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Ficará ainda sujeito à aplicação da sanção prevista no Inciso I.9 desta Cláusula, dentre outros, o CONTRATADO que:

- I - apresentar documentação falsa;
- II - ensejar o retardamento da execução do objeto;
- III - falhar ou fraudar na execução deste Contrato;
- IV - comportar-se de modo inidôneo;
- V - cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Reserva-se ao CONTRATANTE o direito de proceder à retenção acautelatória e compensar dos pagamentos do CONTRATADO os valores previamente calculados para as multas referidas nos Incisos desta Cláusula.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A retenção referida no parágrafo anterior poderá ser objeto de compensação, uma vez caracterizada total ou parcialmente a sanção de multa ao final do julgamento de processo administrativo, cuja abertura é previamente comunicada ao CONTRATADO para apuração da infração contratual, garantida a apresentação de sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis.

PARÁGRAFO QUARTO - As sanções de multa previstas nos Incisos desta Cláusula poderão ser aplicadas concomitantemente com as sanções de advertência e suspensão, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de 10 (dez) dias úteis.

PARÁGRAFO QUINTO - As multas poderão ser aplicadas de modo cumulativo, independente de sua quantidade.

PARÁGRAFO SEXTO - O valor total apurado para pagamento das multas não excederá 10% (dez por cento) do preço global deste Contrato, por cada julgamento de Processo Administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA RESCISÃO

I - A inexecução total ou parcial deste Contrato poderá ensejar a sua rescisão, conforme abaixo disciplinado.

I.1 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurando o contraditório e a ampla defesa.

II - A rescisão deste Contrato poderá ser:

II.1 - unilateral, assegurada a prévia defesa;

II.2 - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE** e o **CONTRATADO**; ou

II.3 - por determinação judicial.

III - A rescisão amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

IV - Constituem motivos para rescisão unilateral deste Contrato:

IV.1 - o não cumprimento ou o cumprimento irregular de Cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

IV.2 - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

IV.3 - o descumprimento do disposto no Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

IV.4 - a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

IV.5 - a inobservância da vedação ao nepotismo;

IV.6 - a ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste instrumento contratual;

IV.7 - a prática de crime de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo;

IV.8 - a constatação de que o CONTRATADO mantém, em seus quadros, trabalhadores em condições análogas à de escravo.

PARÁGRAFO ÚNICO - A solicitação de rescisão unilateral por parte do CONTRATADO, na forma prevista no Inciso IV desta Cláusula, deverá ocorrer mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

O CONTRATANTE não se vincula às disposições estabelecidas em acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho que tratem de:

- I - pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou nos resultados da empresa contratada;
- II - matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários; e
- III - preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO

O foro deste Contrato é o da Comarca de Fortaleza - CE, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão que porventura for suscitada na execução ou interpretação deste Contrato.

E por estarem as partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, para um só efeito, juntamente com 2 (duas) testemunhas.

Fortaleza - CE, 24 de abril de 2023.

Pelo BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S. A.
*Ambiente de Estratégia de Logística e Gestão das
Aquisições
Central de Aquisições e Contratações*

ANTONIA KELVIANE DA
SILVA JORGE
ADRIANO:81984839349

Assinado de forma digital por
ANTONIA KELVIANE DA SILVA
JORGE ADRIANO:81984839349
Dados: 2023.04.20 18:42:03 -03'00'

Antônia KELVIANE da Silva Jorge Adriano
Gerente de Ambiente, em exercício

RENATO DE CASTRO
PALACIO:01777756375

Assinado de forma digital por RENATO DE CASTRO
PALACIO:01777756375
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal
do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=(EM BRANCO),
ou=05334890000191, cn=RENATO DE CASTRO
PALACIO:01777756375
Dados: 2023.04.20 18:27:40 -03'00'

RENATO de Castro Palácio
Gerente de Central, em exercício

**Pela STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA
EM INFORMÁTICA S.A.**

LUIZ CARLOS Marques de Aguiar
Representante Legal
CPF: 041.058.398-70

TESTEMUNHAS:

ANEXO I

COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

1. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, ENGLOBALANDO PROCESSOS

1.1. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE FORMA PRESENCIAL				
ESPECIALIDADES		QUANTIDADE DE HORAS MENSAIS	PREÇO UNITÁRIO DA HORA (R\$)	PREÇO TOTAL MENSAL POR ESPECIALIDADE (R\$)
		(A)	(B)	(C) = (A) x (B)
1	Apoio aos serviços de Projetos e Melhorias	384	51,4997	19.775,87
2	Atendimento de Solicitações	176	34,0838	5.998,74
3	Automatizador de Processos e Ferramentas Colaborativas	176	105,2195	18.518,64
4	Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo	176	78,6991	13.851,05
5	Coordenador de Processos para o serviço de Gerenciamento de Operações de TI	176	74,9459	13.190,48
6	Coordenador de Processos para o Suporte Técnicos	352	108,4401	38.170,90
7	Coordenador de Processos para os processos de Automatização e Melhoria Contínua	176	74,9459	13.190,48
8	Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento de Disponibilidade	176	74,9459	13.190,48
9	Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Solicitações	176	74,9459	13.190,48
10	Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração	176	74,9459	13.190,48
11	Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Base de Conhecimento	176	74,9459	13.190,48
12	Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Projetos e Melhorias	176	74,9459	13.190,48
13	Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	1.136	108,8273	123.627,79
14	Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	944	53,1717	50.194,09
15	Gerenciamento de Base de Conhecimentos	176	51,0943	8.992,59
16	Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe	352	91,0541	32.051,04
17	Gerenciamento de Eventos em ambiente operacional Windows	352	126,2162	44.428,10
18	Gerenciamento de Eventos em Aplicações	176	107,4081	18.903,82
19	Gerenciamento de Eventos em redes de computadores	352	39,7275	13.984,08
20	Gerenciamento de Incidentes Pleno	864	36,3786	31.431,09
21	Gerenciamento de Incidentes Sênior	352	52,5270	18.489,50
22	Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Junior	736	36,0029	26.498,14
23	Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	1.360	41,2045	56.038,09
24	Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Sênior	384	79,5087	30.531,35

1.1. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE FORMA PRESENCIAL				
ESPECIALIDADES		QUANTIDADE DE HORAS MENSAIS	PREÇO UNITÁRIO DA HORA (R\$)	PREÇO TOTAL MENSAL POR ESPECIALIDADE (R\$)
		(A)	(B)	(C) = (A) x (B)
25	Gerenciamento de Problemas	352	51,0943	17.985,18
26	Gestor de Execução do Contrato	176	122,1580	21.499,80
27	Monitoração e Operação de console computacional	1.600	35,6950	57.112,01
28	Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	832	36,3854	30.272,66
29	Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Controle-M)	1.104	36,0445	39.793,18
30	Monitoração e Suporte a Ambiente Operacional – Nível I	176	73,5493	12.944,67
31	Monitoração e Suporte a Banco de Dados – Nível I	176	72,6584	12.787,87
32	Monitoração e Suporte a Redes de Computadores – Nível I	176	55,7156	9.805,94
33	Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Pleno	352	71,2045	25.063,98
34	Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Sênior	352	94,3309	33.204,48
35	Suporte a PowerBI	176	129,6057	22.810,61
36	Suporte a SGBD DB2 - Pleno	352	115,6738	40.717,16
37	Suporte a SGBD DB2 - Sênior	176	133,3474	23.469,15
38	Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	1.040	78,3250	81.458,05
39	Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	1.152	121,0811	139.485,44
40	Suporte a SGBD PostgreSQL	176	86,7490	15.267,82
41	Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Pleno	352	94,3309	33.204,48
42	Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Sênior	176	191,2920	33.667,40
43	Suporte aos serviços de Gerenciamento de Projetos	880	73,2950	64.499,60
44	Suporte de CICS, IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Sênior	176	178,8348	31.474,92
45	Suporte de Infraestrutura de Service Desk - Pleno	352	76,0730	26.777,70
46	Suporte de Infraestrutura de Service Desk - Sênior	176	91,6618	16.132,48
47	Suporte e Líder Técnico em ambientes computacionais locais	176	51,3483	9.037,30
48	Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Pleno	560	56,4690	31.622,65
49	Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Sênior	352	105,8565	37.261,50
50	Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	1.440	35,7426	51.469,29
51	Suporte em ambientes computacionais locais (Superintendências)	3.344	34,4193	115.098,20
52	Suporte em Análise de Banco de dados de Capacidade	176	72,4043	12.743,15
53	Suporte em Armazenamento e Backup - Júnior	1.008	36,2670	36.557,09
54	Suporte em Armazenamento e Backup - Pleno	704	53,3175	37.535,52

1.1. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE FORMA PRESENCIAL				
ESPECIALIDADES		QUANTIDADE DE HORAS MENSAIS	PREÇO UNITÁRIO DA HORA (R\$)	PREÇO TOTAL MENSAL POR ESPECIALIDADE (R\$)
		(A)	(B)	(C) = (A) x (B)
55	Suporte em Armazenamento e Backup - Sênior	176	146,0944	25.712,61
56	Suporte em BPM – Business Process Manager (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS)	352	179,1297	63.053,66
57	Suporte em CICS (Customer Information Control System), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Pleno	352	123,7338	43.554,30
58	Suporte em Cognos Business Intelligence	560	134,5496	75.347,77
59	Suporte em Gerenciamento de Processo de Automação	528	39,7424	20.984,01
60	Suporte em IBM App Connect Enterprise	384	153,9336	59.110,52
61	Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control – M) Pleno	1.712	57,8738	99.079,94
62	Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control – M) Sênior	880	92,5236	81.420,80
63	Suporte em Segurança	352	100,1645	35.257,92
64	Suporte em Servidor de Aplicações	896	106,2954	95.240,66
65	Suporte em System Center e App-V - Júnior	352	44,4959	15.662,54
66	Suporte em System Center e App-V - Pleno	176	57,5284	10.125,00
67	Suporte em System Center e App-V - Sênior	352	153,9786	54.200,48
68	Suporte Linux (Red Hat) - Júnior	352	46,0653	16.215,00
69	Suporte Linux (Red Hat) - Pleno	176	71,7882	12.634,72
70	Suporte Linux (Red Hat) - Sênior	176	174,6245	30.733,91
71	Suporte VMWare	528	77,2248	40.774,68
72	Suporte Windows Server - Júnior	352	53,9581	18.993,26
73	Suporte Windows Server - Pleno	832	62,7051	52.170,67
74	Suporte Windows Server - Sênior	736	95,8848	R\$ 70.571,19
(D) - PREÇO TOTAL MENSAL (R\$)				2.685.421,16
(E = D x 06) - PREÇO TOTAL DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE FORMA PRESENCIAL PARA 06 (SEIS) MESES (R\$)				16.112.526,96

ANEXO II

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. FINALIDADE

Este anexo tem por objetivo detalhar os serviços a serem contratados.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. A atividade de detecção e registro inicial de Incidentes e Solicitações de Serviço deverá ser realizada, em regra, pelos usuários de tecnologia da informação, pela Central de Orientação ao Cliente Interno (Central de Serviço) e/ou pela monitoração de serviços de TI.
- 2.2. O CONTRATANTE classifica os Incidentes, as Solicitações de Serviço, Problemas e/ou Mudanças conforme sua prioridade, para tratamento por nível de criticidade, não podendo ter sua prioridade alterada pelo CONTRATADO, sendo definida como:
 - 2.2.1. **Prioridade Alta:** para Incidentes que afetam de forma crítica¹ os serviços de TI do CONTRATANTE, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços, ou Solicitações de Serviços, Problemas e/ou Mudanças classificadas como prioritárias;
 - 2.2.2. **Prioridade Média:** para Incidentes que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI, porém há a degradação de desempenho dos serviços para os usuários, ou Solicitações de Serviços, Problemas e/ou Mudanças com prazo de atendimento definidos pelos seus respectivos processos;
 - 2.2.3. **Prioridade Baixa:** para Incidentes com impacto mínimo sobre a disponibilidade dos serviços de TI ou Solicitações de Serviços, Problemas e/ou Mudanças que não se enquadram nos critérios de classificação Alta e Média.
- 2.3. As prioridades poderão ser utilizadas livremente pelo CONTRATANTE para classificar os Incidentes, Solicitações de Serviços, Problemas e/ou Mudanças conforme sua necessidade.
- 2.4. A classificação inicial em relação à prioridade será realizada de forma automática e de acordo com o impacto e a urgência dos Incidentes, Solicitações de Serviço, Problemas e/ou Mudanças, ou manualmente e de acordo com matrizes de prioridades disponibilizadas pelo CONTRATANTE.
- 2.5. O atendimento aos Incidentes classificados com prioridade Alta não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas.
- 2.6. O prazo de atendimento se inicia no momento (data/hora/minuto) em que a demanda é aberta e será considerado concluído após o registro da solução da demanda.
- 2.7. O CONTRATANTE se reserva ao direito de realizar a avaliação da satisfação do cliente/usuário, através da aplicação de pesquisa de satisfação, por intermédio de consulta aos solicitantes;
- 2.8. Nos casos em que o CONTRATANTE não considerar satisfatório o resultado do atendimento dos Incidentes e Solicitações de serviços, estes poderão ser recusados e o CONTRATADO deverá executar todos os procedimentos necessários para seu aceite definitivo, registrando posteriormente novas informações e data de conclusão, que passarão por nova validação do solicitante. As correções dos Incidentes e Solicitações de serviços serão realizadas sem ônus para o CONTRATANTE e será considerada a última data de conclusão registrada para cálculo de prazos.

¹ Os critérios de prioridade e criticidade para os serviços de TI são definidos pelo CONTRATANTE.

- 2.9. As resoluções de Incidentes, Problemas e o atendimento de Solicitações de Serviço e Mudanças deverão ensejar a elaboração de documento(s) formatado(s), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE, de forma que permita aplicar a mesma solução a futuras demandas semelhantes, sendo tais documentos submetidos para a publicação na Base de Conhecimento.
- 2.10. 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.

3. MODELO DE EXECUÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 3.1. Para a execução do contrato, será implantado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e o CONTRATADO como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
- 3.2. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a contratada superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

4. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 4.1. O serviço deve ser prestado de acordo com a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, suas normas e procedimentos.
- 4.2. O CONTRATADO deverá garantir e manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos manuseados, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme consta no **Acordo de Responsabilidade para Fornecedores e Parceiros**, constante no **Anexo XVI** do Contrato, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis.
- 4.3. Reserva-se ao CONTRATANTE o direito de consultar todos os registros de ações dos profissionais do CONTRATADO, que tenham sido gerados pelo Solução de *Privileged Access Management* (PAM) ou qualquer outra solução de gerenciamento do ambiente computacional, sem a necessidade de prévia autorização do CONTRATADO.
- 4.4. Para formalização da confidencialidade exigida no item logo acima, o CONTRATADO deverá assinar o **Anexo VIII - Termo de Confidencialidade e Não Divulgação** do Contrato, presente nos anexos do contrato, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.
- 4.5. Os profissionais envolvidos na prestação do serviço deverão, também, tomar conhecimento dos normativos do CONTRATANTE que regulamentam os aspectos de segurança da informação e de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação e assim como o CONTRATADO, deverão assinar o **Anexo VIII - Termo de Confidencialidade e Não Divulgação** do Contrato, presente nos anexos do contrato.
- 4.6. Apresentar declaração de vedação ao nepotismo e impedimentos, conforme modelo constante no **Anexo XIII - Declaração de Vedação ao Nepotismo** do contrato.

- 4.7. Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.
- 4.8. O CONTRATADO deve adotar todas as medidas e providências cabíveis para que seus empregados cumpram todas as obrigações por ele assumidas.
- 4.9. Devem ser garantidas a confidencialidade e a integridade das informações às quais o CONTRATADO e seus colaboradores tiverem acesso em função das atividades exercidas em decorrência da contratação.
- 4.10. Em caso de desligamento de qualquer empregado do CONTRATADO, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.
- 4.11. Aplica-se, também, à contratação, os requisitos de cessão incondicional de toda informação produzida ao longo do Contrato, bem como toda propriedade intelectual dele resultante, em caráter definitivo.
- 4.12. Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios e acidentes de trabalho no Ambiente do CONTRATANTE e do CONTRATADO.

5. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 5.1. Para esse tipo de contratação, importa ressaltar a necessidade da preservação do direito de imagem do CONTRATANTE, não devendo o CONTRATADO utilizar-se de informações advindas dos serviços prestados sem expressa permissão, para quaisquer fins.
- 5.2. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988.
- 5.3. A empresa contratada deverá adotar medidas a orientar seus empregados para adotarem condutas e técnicas para maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia e redução de produção de resíduos sólidos, observadas e respeitadas as normas ambientais vigentes.
- 5.4. Por fim, cabe a empresa contratada garantir o descarte correto e seguro de todos os insumos/itens que forem removidos em manutenções, adotando práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, adotando medidas, quando couber, conforme previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG.

6. REQUISITOS GERAIS E INFRAESTRUTURA

- 6.1. 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, hardwares e softwares constantes no parque computacional do Banco, devendo o CONTRATADO manter cuidado e zelo na utilização.
- 6.2. Em relação às necessidades de impressão (impressoras, papel, dentre outros), os custos e responsabilidades são da Contratada em provê-los.
- 6.3. 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;
- 6.4. 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.

6.5. O CONTRATADO deverá implementar sistemática de acompanhamento e supervisão dos serviços sob sua responsabilidade, em níveis operacionais, para que, dentre outras finalidades, possa fornecer informações ao CONTRATANTE:

6.5.1. Em qualquer momento da execução de um serviço pelo CONTRATADO, o CONTRATANTE poderá solicitar informações a respeito da execução do serviço cujo relatório de resposta deverá ser entregue ao CONTRATANTE pelo CONTRATADO, em no máximo 2 (dois) dias úteis.

6.5.2. As informações a serem fornecidas dizem respeito ao andamento dos serviços no momento da solicitação, comparações com períodos anteriores, estimativas de término, modificações em escopo e prazo, se for o caso.

6.6. Durante o período de execução do Contrato, o CONTRATANTE, a seu critério, poderá agendar reuniões para planejamento organização e avaliação da prestação dos serviços com o CONTRATADO, a serem realizadas em seu site principal em Fortaleza - CE.

7. NÍVEL DE SERVIÇO

7.1. Os níveis de serviços de todos os itens da contratação estão descritos em **Anexo III – Níveis Mínimos de Serviços** do Contrato.

8. PERFIS DOS PROFISSIONAIS

8.1. Os Perfis dos Profissionais de todos os itens da contratação estão descritos no **Anexo IV – Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado** do Contrato.

9. VOLUME ESTIMADO

9.1. As informações a seguir apresentam a volumetria mensal mínima estimada para os processos de infraestrutura contratados:

Processos	Prioridade Alta	Prioridade Média	Prioridade Baixa	Total
Incidentes	139	588	3562	4289
Solicitações de Serviços	10	297	1074	1381
Problemas	1	0	30	31

- **Documentos a serem publicados na Base de Conhecimento:** 60.
- **Mudanças:** 1209.
- **Projetos em andamento:** 44.
- **Oficinas de transferência de conhecimento:** 16 horas.
- **Alertas críticos:** 22.798.

- 9.2. Anualmente, o volume total de serviços contratados varia em função da necessidade e da natureza das soluções tecnológicas solicitadas pelas áreas de negócio do CONTRATANTE. Estima-se um crescimento ANUAL de até 20% (vinte por cento) na média de demandas registradas mensalmente, devendo ser garantido atendimento deste volume estimado sem custo adicional para o CONTRATANTE.
- 9.3. Não há previsão quanto à distribuição das solicitações de serviços ao longo dos meses, sendo responsabilidade do CONTRATADO se ajustar com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE de acordo com os prazos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço.

10. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Os serviços serão prestados em ambientes diferentes, a saber:

- 10.1.1. *Sítes* Principal e Secundário do CONTRATANTE (Direção Geral) situado na Av. Dr. Silas Munguba, 5.700, em Fortaleza-CE;
- 10.1.2. Unidades relacionadas a seguir, cujos endereços constam no **Anexo VI – Unidades do Banco** do Contrato.

Superintendência Estadual de SERGIPE
Superintendência Estadual do MARANHÃO
Superintendência Estadual do PIAUÍ
Superintendência Estadual de MONTES CLAROS-MG
Superintendência Estadual do PARAÍBA
Superintendência Estadual do PERNAMBUCO
Superintendência Estadual do RIO GRANDE DO NORTE
Superintendência Estadual de ALAGOAS
Superintendência Estadual do CEARÁ
Unidades de Brasília – DF
Superintendência Estadual da BAHIA
Salvador Comércio

- 10.2. O Banco poderá, a qualquer tempo, avaliar a possibilidade de atuação remota isolada de profissional que não esteja nas instalações do CONTRATANTE ou do CONTRATADO.

- 10.3. Os profissionais do CONTRATADO sempre deverão exercer suas atribuições sob a supervisão técnica e administrativa de preposto responsável pela realização dos serviços contratados.
- 10.4. Caberá ao CONTRATADO a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços de suas instalações para as instalações do CONTRATANTE, inclusive quanto às demais despesas de passagem, hospedagem, alimentação etc.

11. OUTRAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

Caberá ao CONTRATADO o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, contidas no Contrato seus Anexos:

- 11.1. Efetuar a entrega dos serviços de acordo com o estabelecido nos anexos do contrato e totalmente aderentes aos produtos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE descritos no **Anexo VII – Ambiente Computacional** do Contrato.
 - 11.1.1. Adicionalmente, o CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados na sua infraestrutura computacional de hardware e software, comprometendo-se o CONTRATADO a adaptar-se em prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 11.2. Formalizar a indicação de prepostos/coordenadores da empresa e substituto eventual para o Supervisor de Execução do Contrato.
- 11.3. Gerenciar os recursos humanos utilizados na execução dos serviços contratados pelo CONTRATANTE, realizando as atividades relativas ao repasse de informações, acompanhamento e supervisão dos serviços.
- 11.4. Recrutar e selecionar os colaboradores necessários à realização dos serviços, de acordo com o disposto nas Qualificações Exigidas de cada perfil profissional, **Anexo IV – Perfis e Competências dos Profissionais do Contratado** do Contrato.
- 11.5. Manter e disponibilizar ao CONTRATANTE documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada.
- 11.6. Capacitar, às suas expensas, os profissionais utilizados na prestação dos serviços nas competências necessárias ao atendimento dos serviços contratados.
- 11.7. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
- 11.8. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 11.9. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os profissionais que prestarão os serviços não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 11.10. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os profissionais que prestarão os serviços durante a execução do Contrato, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE.
- 11.11. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 11.12. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais que forem acidentados ou acometidos de mal súbito.

- 11.13. Manter seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
- 11.14. Entregar ao CONTRATANTE os crachás eventualmente fornecidos para acesso a determinados ambientes quando do desligamento do profissional ou do término do Contrato.
- 11.15. Providenciar a imediata substituição de qualquer empregado considerado inadequado à execução dos serviços contratados.
- 11.16. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, estabelecidos nos Anexos, e respeitar os princípios éticos e compromissos de conduta, definidos no Código de Conduta Ética do CONTRATANTE, enquanto perdurar a relação contratual.
 - 11.16.1. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se o CONTRATADO a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE, desde que isso não represente nenhum tipo de custo adicional para o Contratado.
- 11.17. Participar, quando convocado, de reuniões para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de profissionais do CONTRATANTE.
- 11.18. Prestar informações e esclarecimentos sobre a execução dos serviços e procedimentos, no âmbito do Contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da solicitação feita pelo CONTRATANTE.
- 11.19. Responsabilizar-se pelo transporte, sem ônus para o CONTRATANTE, do seu pessoal até o local de trabalho, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.
- 11.20. Responder por quaisquer danos causados, por seus profissionais, a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados durante a execução dos serviços contratados.
- 11.21. Assegurar-se que todos os seus empregados utilizem o sistema de controle de acesso aos recursos computacionais do CONTRATANTE, o qual é baseado em solução de *Privileged Access Management* (PAM).
- 11.22. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções, durante a vigência do Contrato.
- 11.23. Utilizar *softwares* e demais ferramentas de trabalho tornados disponíveis pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços, se for o caso.
- 11.24. Reportar ao CONTRATANTE, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades.
- 11.25. Solicitar ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.
- 11.26. Disponibilizar, ao CONTRATANTE, toda a informação utilizada e / ou produzida na execução dos serviços prestados, em até 30 (trinta) dias corridos, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, contados da data de finalização do Contrato, eliminando de suas bases de informações os documentos encaminhados pelo CONTRATANTE para a especificação dos serviços, bem como outros artefatos decorrentes desta e demais documentações pertinentes.
- 11.27. Apresentar relação dos empregados que utilizarão férias, com antecedência de 30 (trinta) dias, bem como o nome dos respectivos substitutos.

- 11.28. Informar, em até 2 (dois) dias úteis, a ocorrência de afastamento de empregados, bem como o nome dos respectivos substitutos.
- 11.29. De forma a reduzir o risco operacional decorrente de prestação inconstante ou paralisação momentânea dos serviços, deverá criar alternativas operacionais, se precavendo contra os seguintes eventos:
- 11.29.1. Greve no sistema de transporte coletivo;
 - 11.29.2. Greve dos funcionários do CONTRATADO;
 - 11.29.3. Ausência prolongada de funcionários;

12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 12.1. Alocar colaboradores para gestão e fiscalização do Contrato.
- 12.2. Alocar colaboradores para prestar informações sobre os processos e serviços desenvolvidos nas unidades organizacionais da Área de TI, com o intuito de fornecer subsídios para a prestação dos serviços pelo CONTRATADO.
- 12.3. Comunicar, formalmente, ao CONTRATADO quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- 12.4. Disponibilizar, para o CONTRATADO, os recursos de *hardware* e *software* necessários à prestação dos serviços, bem como o suporte necessário ao uso destes recursos, quando executado nas dependências do CONTRATANTE.
- 12.5. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO, mensalmente, considerando os serviços prestados efetivamente “aceitos” pelo CONTRATANTE e os serviços cujas “entregas” já tenham decorrido os respectivos prazos para a emissão dos aceites.
- 12.6. Fornecer os requisitos de arquitetura tecnológica e demais padrões adotados pela Área de Tecnologia do CONTRATANTE que deverão ser observados pelo CONTRATADO na prestação dos serviços.
- 12.7. Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais do CONTRATADO.
- 12.8. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no Termo de Referência e Anexos, solicitando ao CONTRATADO as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.
- 12.9. Permitir acesso dos profissionais do CONTRATADO às suas dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados, quando for o caso.
- 12.10. Reserva-se ao CONTRATANTE o direito de consultar todos os registros de ações dos profissionais do CONTRATADO, que tenham sido gerados pelo Solução de *Privileged Access Management* (PAM) ou qualquer outra solução de gerenciamento do ambiente computacional, sem a necessidade de prévia autorização do CONTRATADO.
- 12.11. 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.

13. QUADRO RESUMO DOS PROCESSOS/SERVIÇOS E MACROATIVIDADES

As atividades a serem executadas estão agrupadas em macroatividades, que por sua vez integram um processo ou serviço, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes.

Processo/Serviço	Macroatividades
Gerenciamento de Incidentes	Classificação de Incidentes
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes
	Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes
	Encerramento de Incidentes
Gerenciamento de Problemas	Abertura e Classificação de Problemas
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas
	Investigação, diagnóstico e resolução de Problemas
	Encerramento de Problemas
	Gerenciamento Proativo dos Problemas
Gerenciamento da Base de Conhecimento	Elaboração dos Documentos da Base de Conhecimento
	Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento
	Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento
	Administração dos Documentos da Base de Conhecimento
Gerenciamento de Operações de TI	Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos
	Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos
	Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de <i>Backup/Restore</i>
	Planejamento e Controle da Produção (PCP)

	Gerenciamento de Instalações de TI
	Operacionalização de Recursos de Segurança da Informação
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	Análise de Capacidade e Desempenho
	Gerenciamento de Demanda
	Modelagem de Capacidade
	Gerenciamento de Eventos
	Plano de Capacidade
	Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade
	Plano de Disponibilidade
	Documentação de gerenciamento de recursos
	Implantação do monitoramento
	Atualização do monitoramento
	Suporte técnico às atividades referentes aos processos
	Ações de melhoria de Capacidade e Disponibilidade
Gerenciamento de Automatização e Melhoria contínua	Criação de fluxos de automação e disponibilização de oferta de serviços de infraestrutura de TI
	Criação de fluxos de automação e disponibilização de oferta de plataformas de containers
	Gerenciamento da documentação dos processos / serviços / atividades executados pela Contratada
	Gerenciamento do desempenho dos processos

	Gerenciamento das oficinas para absorção de conhecimentos inerentes aos serviços contratados
	Gerenciamento da avaliação da satisfação do cliente ou usuário
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração	Registro de Mudança
	Avaliação de Mudança
	Notificação de Solicitante
	Planejamento de Mudança (construção e teste)
	Aprovação de Mudança
	Implantação de Mudança
	Revisão de implantação de Mudança
	Encerramento de Mudança
Gerenciamento de Solicitações	Consolidação e Reporte de Mudança, Liberação e Configuração
	Classificação de Solicitações
	Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Solicitações
	Atendimento de Solicitações
Suporte ao Gerenciamento de Projetos	Encerramento de Solicitações
	Suporte às atividades de gerenciamento de portfólio de projetos
	Suporte às atividades de gerenciamento de projetos
	Suporte às atividades de gerenciamento de aquisições em projetos
	Prospecção e concepção de projetos

	Especificação de requisitos
	Implantação de projetos
Suporte ao Gerenciamento de Melhorias	Suporte às atividades de gerenciamento de portfólio de melhorias.
	Suporte às atividades de gerenciamento de melhorias.
	Implantação de melhorias.
Atividades comuns à Gestão do Contrato	Gestão de Entregáveis
	Gestão de Indicadores
	Gestão de Colaboradores
	Transferência de Conhecimento

14.ATIVIDADES

14.1. Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.

14.2. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado e sem que isso represente alterações nos custos contratuais.

14.3. Atividades do Processo de Gerenciamento de Incidentes

14.3.1. Classificação de Incidentes

- i. Identificar a demanda e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter o Incidente em solicitações ou em Mudança e vice-versa, dentre outras conversões possíveis.
- ii. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de demanda.
- iii. Encaminhar a demanda para a equipe técnica, após a completa e correta classificação desta.

14.3.2. Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes

- i. Verificar e acompanhar todos os Incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.

- ii. Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nos serviços.
- iii. Comunicar ao processo de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração a ocorrência de incidentes oriundos de mudanças implantadas com falhas, bem como realizar na ferramenta de gerenciamento de demandas a correta associação do(s) incidente(s) à(s) mudança(s).
- iv. Comunicar ao processo de Gerenciamento de Problemas a ocorrência de incidentes que requerem análise mais aprofundada etc.
- v. Reportar ao CONTRATANTE o status da evolução do atendimento a incidentes considerados mais críticos conforme definição do CONTRATANTE.
- vi. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do Incidente.
- vii. Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a demanda do CONTRATANTE.
- viii. Vincular os Incidentes relacionados, isto é, Incidente pai com Incidente(s) filho(s), etc.

14.3.3. Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes

- ix. Realizar o diagnóstico inicial dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica.
- x. Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente.
- xi. Providenciar subsídios para os casos de abertura e acompanhamento de chamados junto a fornecedores.
- xii. Aplicar a solução para o incidente visando restaurar o mais rápido possível o serviço/componente afetado.
- xiii. Registrar todas as solicitações de mudança necessárias para a implantação de soluções de contorno a incidentes.
- xiv. Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado.
- xv. Documentar a solução adotada para o incidente e submeter à base de conhecimento, quando houver necessidade.
- xvi. Devolver o incidente à equipe de classificadores para o devido fechamento.

14.3.4. Encerramento de Incidentes

- xvii. Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras indicadas pelo contratante.
- xviii. Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas, tais como: procedimentos realizados para atendimento, evidências (*printscreen*, logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, provável causa da ocorrência do Incidente, solução de contorno aplicada, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), solicitações ou incidentes filhos relacionados, dentre outras indicadas pelo CONTRATANTE. As evidências de comprovação de procedimentos realizados deverão conter as informações de data e hora, bem como a descrição da evidência em si.

- xix. As evidências de comprovação de procedimentos realizados deverão conter as informações de data e hora, bem como a descrição da evidência em si.
- xx. Retornar para a equipe técnica as demandas que não contiverem as informações mínimas requisitadas nos itens anteriores, para que estes sejam documentados, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento, desde a sua abertura.
- xxi. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente, retornando, caso necessário, a demanda para a equipe que a atendeu etc.
- xxii. Realizar o atendimento com padrão mínimo de qualidade, como: documentação de procedimentos realizados para atendimento, suas evidências (*printscreen*, logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, associação de incidentes às mudanças que o ocasionaram, entre outros, que o CONTRATANTE determinar como padrão de qualidade.

14.4. Atividades do Processo de Gerenciamento de Problemas

14.4.1. Classificação de Problemas

- xxiii. Realizar a abertura dos problemas, identificados durante análise de gerenciamento proativo, dos solicitados por outros processos e pelo CONTRATANTE.
- xxiv. Identificar a demanda, emitir parecer técnico sobre veracidade do problema, registrar e realizar a devida classificação de problema, devendo, descrever os sintomas, associar os incidentes relacionados ao problema e submeter o Problema à aprovação e priorização do CONTRATANTE.
- xxv. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes a categorias, prioridades, impactos, urgências, itens de configuração, dentre outras informações relacionadas ao processo de registro e classificação do problema.
- xxvi. Encaminhar o problema para macroatividade de Investigação e Diagnóstico, após a completa e correta classificação.

14.4.2. Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas

- xxvii. Analisar a causa raiz buscando a solução para correção definitiva e melhorias na infraestrutura de TI.
- xxviii. Registrar mudança para todas as implantações de soluções de contorno ou definitivas oriundas do Gerenciamento de Problemas.
- xxix. Implantar solução de contorno e/ou definitiva, conforme detalhamento Mudança.
- xxx. Caso seja necessário a aplicação do plano de retorno pelo processo de mudanças, deixar documentado no processo de problemas os motivos e possíveis direcionamentos da continuidade da investigação.
- xxxi. Realizar a revisão pós-implantação para validar a implantação da solução de contorno e definitiva. Realizar os procedimentos do plano de retorno, caso seja necessário, documentando o motivo da realização do procedimento de retorno.
- xxxii. Elaborar documentação do erro conhecido, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE. Realizar a revisão pós-implantação para validar a implantação da solução de contorno e definitiva.

- xxxiii. Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento para apreciação. Elaborar documentação do erro conhecido, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.
- xxxiv. Elaborar documentação das soluções definitivas, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE. Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento para apreciação.
- xxxv. Registrar documento de soluções definitivas na Base de Conhecimento para apreciação. Elaborar documentação das soluções definitivas, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.
- xxxvi. Verificar e acompanhar todos os problemas em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, preenchimento da ordem de mudança, implantação, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros. Registrar documento de soluções definitivas na Base de Conhecimento para apreciação.
- xxxvii. Apresentar ao CONTRATANTE, semanalmente e em reunião, a evolução dos problemas. A comunicação contemplará informações mínimas como: especialista que está atendendo a demanda, incidentes, solicitações de serviço e requisições de mudança relacionadas, atividades realizadas, esforço em horas das atividades que já foram realizadas no atendimento da demanda, status da demanda, pendências existentes, dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE, notificando imediatamente problemas que estejam aguardando informações para prosseguir com o atendimento, como por exemplo, que estejam aguardando informações do analista do sistema, de parceiro externo etc. Verificar e acompanhar todos os problemas em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, preenchimento da ordem de mudança, implantação, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.

14.4.3. Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas

- xxxviii. Comunicar-se, quando necessário, com o analista do sistema, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução do Problema. Apresentar ao CONTRATANTE, semanalmente e em reunião, a evolução dos problemas. A comunicação contemplará informações mínimas como: especialista que está atendendo a demanda, incidentes, solicitações de serviço e requisições de mudança relacionadas, atividades realizadas, esforço em horas das atividades que já foram realizadas no atendimento da demanda, status da demanda, pendências existentes, dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE, notificando imediatamente problemas que estejam aguardando informações para prosseguir com o atendimento, como por exemplo, que estejam aguardando informações do analista do sistema, de parceiro externo etc.
- xxxix. Vincular os Incidentes, as Solicitações de Serviço e Ordens de Mudanças relacionadas ao Problema. Comunicar-se, quando necessário, com o analista do sistema, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução do Problema.
- xl. Verificar toda documentação produzida pelo Processo de Problema, antes de enviar para validação do CONTRATANTE.
- xli. Revisar o portfólio dos problemas de forma a detectar problemas com tempo excessivo na fila de problemas.

xlii. Verificar se as informações básicas de identificação do problema estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, erro conhecido, causa raiz, evidências (*printscreen*, logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, dentre outras. Para o encerramento do problema é necessário que todos os documentos solicitados pelo processo de problema tenham sido entregues e previamente validados pelo CONTRATANTE.

xliii. Informar ao CONTRATANTE o encerramento do problema.

xliv. Atualizar *ticket* de Problema com as informações mais relevantes do período.

14.4.4. Encerramento de Problemas

xlv. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc. Informar ao CONTRATANTE o encerramento do problema.

xlvi. Elaborar relatório de todos os problemas contendo: ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.

xlvii. Analisar os incidentes com o objetivo de identificar recorrências com a mesma causa raiz, item de configuração, categoria e tendências de falhas, dentre outros. Elaborar relatório de todos os problemas contendo: ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.

xlviii. Analisar os relatórios gerados pelo processo de incidentes. Analisar os incidentes com o objetivo de identificar recorrências com a mesma causa raiz, item de configuração, categoria e tendências de falhas, dentre outros.

14.4.5. Gerenciamento Reativo e Proativo de Problemas

xlix. Abrir os problemas em que foram identificadas recorrências durante a análise de incidentes, após aprovação do CONTRATANTE. Caso o problema já esteja aberto, associar os novos incidentes ao problema já existente. Analisar os relatórios gerados pelo processo de incidentes.

I. Elaborar relatório dos incidentes analisados e para os quais não foram abertos problemas com a devida justificativa. Abrir os problemas em que foram identificadas recorrências durante a análise de incidentes, após aprovação do CONTRATANTE. Caso o problema já esteja aberto, associar os novos incidentes ao problema já existente.

II. Avaliar informações de outros processos com o objetivo de revelar possíveis causadores de incidentes, problemas ou erros. Elaborar relatório dos incidentes analisados e para os quais não foram abertos problemas com a devida justificativa.

Obs.: O CONTRATADO deverá alocar uma quantidade mínima de especialidades para atuação nas atividades de Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas e Gerenciamento Proativo de Problemas, conforme a seguir e que já estão contempladas na Organização das especialidades em turnos no **Anexo IV** do Contrato:

- Duas de Suporte Sênior Windows Server;
- Duas de Suporte Sênior a Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) MS SQL Server;
- Uma de Suporte Sênior em Planejamento e Controle da Produção (Control-M);

O CONTRATANTE, mediante prévio acordo com a CONTRATADA, poderá solicitar a alocação de maior número de especialidades para as atividades acima, bem como a inclusão de novas especialidades dentre as especificadas nos perfis e qualificações dos profissionais do contratado.

14.5. Atividades do Processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento

14.5.1. Elaboração dos Documentos da Base de Conhecimento

- lii. Além das macroatividades inerentes aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Solicitações, Mudanças e Problemas, aqui também se tem a necessidade de identificar, documentar e submeter à Base de Conhecimento, informações como solução de contorno, erro conhecido, solução definitiva, documentos de construção e teste, bem como demais instruções e procedimentos de trabalho que se julguem necessários a serem armazenados na Base de Conhecimento.
- liii. Ao CONTRATANTE cabe a prerrogativa de solicitar a criação de qualquer tipo de documento referente a infraestrutura computacional do Banco, mesmo que esses documentos não sejam oriundos dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Solicitações, Mudanças e Problemas.

14.5.2. Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento

- liv. Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento.
- lv. Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar:
- lvi. Se o mesmo é tecnicamente viável;
- lvii. Se o mesmo já existe na base;
- lviii. Se o mesmo pode ser um complemento de uma solução existente;
- lix. Se o mesmo pode ser incluso com outros documentos propostos.
- lx. Indicar qual a categorização do documento.
- lxi. Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.
- lxii. Monitorar o progresso da geração do documento de conhecimento, desde o seu registro até a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários.
- lxiii. Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação.
- lxiv. Validar se documento está em conformidade com a definição dos padrões determinados pelo CONTRATANTE

Observação: O quantitativo de documentos diários submetidos à aprovação não deverá exceder a 7% (sete por cento) do total de documentos entregues a cada mês. No caso de submissão por parte da CONTRATADA de um quantitativo superior aos 7%, caberá ao CONTRATANTE a validação diária de apenas o limite aqui estipulado.

14.5.3. Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento

- lxv. Responsabilizar-se pela qualidade no registro das informações detalhadas na Base de Conhecimento como solução de contorno, erro conhecido, documentos de construção e teste, solução definitiva, documentos solicitados pelo Banco, dentre outros.
- lxvi. Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar se o mesmo faz parte do escopo da Base de Conhecimento.

lxvii. Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.

lxviii. Aprovar os documentos de conhecimento para publicação na Base de Conhecimento.

14.5.4. Administração dos Documentos da Base de Conhecimento

lxix. Gerar informações gerenciais sobre o respectivo processo.

lxx. Sugerir Principais Indicadores de Desempenho (KPIs).

lxxi. Gerar informações de auditorias na Base de Conhecimento, apontando desvios nos tempos de validação / publicação dos documentos de conhecimento, bem como no preenchimento da documentação dos mesmos, aperfeiçoando-os quando necessário.

lxxii. Interagir continuamente com os proprietários dos processos correlatos.

14.5.5. Atualização dos Documentos da Base de Conhecimento

lxxiii. Garantir a integridade e atualização dos documentos contidos na Base de Conhecimento.

14.6. Atividades do Serviço de Gerenciamento de Operações de TI

14.6.1. Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos

lxxiv. Operar os computadores e suas unidades periféricas, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, intervindo por meio de comandos e/ou execução de procedimentos operacionais.

lxxv. Efetuar comandos de aplicativos, *hardware* e *software* quando necessário e/ou solicitados pelo CONTRATANTE.

lxxvi. Executar os processamentos BATCH, ON-LINE e de scripts automatizados dos sistemas aplicativos no ambiente de Produção.

lxxvii. Gerar estatísticas do processamento diário com apresentação de relatório sintético de desempenho e ocorrências anormais.

lxxviii. Participar da elaboração do acordo de nível operacional e cronograma de Produção, em conformidade com os acordos de níveis de serviços.

lxxix. Documentar e atualizar procedimentos de Operação e Monitoração.

lxxx. Gerenciar a disponibilidade dos ICs (Itens de Configuração) que compõem os serviços, sistemas e a infraestrutura física dos *Datacenters*.

lxxxi. Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.

lxxxii. Comunicar aos interessados a ocorrência eventos anormais, informando pelo menos o alerta identificado, a anormalidade encontrada e possível sugestão de melhoria/solução.

lxxxiii. O CONTRATANTE poderá indicar um ambiente diferente do ambiente de produção para que sejam operacionalizados os componentes de *hardware* e *software*.

14.6.2. Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos

lxxxiv. Monitorar os processamentos BATCH, ON-LINE e de *scripts* automatizados dos sistemas aplicativos no ambiente de produção.

lxxxv. Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE.

- lxxxvi. Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas e serviços providos pelos ICs (Itens de Configuração) do CONTRATANTE.
- lxxxvii. Monitorar a disponibilidade dos ICs (Itens de Configuração) que suportam os sistemas e serviços do CONTRATANTE.
- lxxxviii. Monitorar os espaços em disco utilizados pelos gerenciadores de banco de dados e gerenciadores de arquivos.
- lxxxix. Monitorar as replicações nativas de banco de dados através das ferramentas de monitoramento disponibilizada pelo CONTRATANTE.
 - xc. Monitorar o recebimento e envio de arquivos das plataformas mainframe e distribuída.
 - xc. Monitorar a recepção e transmissão de arquivos entre parceiros, clientes e CONTRATANTE.
 - xcii. Monitorar a disponibilidade dos componentes de *hardware* e *software* integrantes da solução de *Backup* e *Restore* utilizada pelo CONTRATANTE.
 - xciii. Monitorar os procedimentos de backup/restore.
 - xciv. Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.
 - xcv. Comunicar aos interessados a ocorrência eventos anormais, informando pelo menos o alerta identificado, a anormalidade encontrada e possível sugestão de melhoria/solução.
 - xcvi. Propor alternativas de melhoria nos processos de monitoração.
 - xcvii. O CONTRATANTE poderá indicar um ambiente diferente do ambiente de produção para que sejam monitorados os componentes de *hardware* e *software*.

14.6.3. Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de *Backup/Restore*

- xcviii. Executar e acompanhar procedimentos de *Backup* e/ou de *Restore* de dados, mediante requisição detalhada e processo automatizado.
- xcix. Executar e acompanhar procedimentos de *Restore* de dados, mediante processo sistematizado, a serem executados em situação de perda de dados.
 - c. Gerenciar fitotecas envolvendo inventário, movimentação e gerenciamento de mídias.
 - ci. Manusear mídias no equipamento de controle e gravação de mídias magnéticas (*tape library* robotizada) quando necessário.
 - cii. Configurar, formatar, organizar e manter sistema de identificação das mídias magnéticas.
 - ciii. Recepcionar, expedir, controlar e armazenar, com a devida organização e cuidado, as mídias magnéticas em trânsito.
 - civ. Avaliar periodicamente as mídias magnéticas, providenciando a recuperação daquelas que apresentarem anormalidades.
 - cv. Controlar as condições de uso e validade das mídias magnéticas, efetuar limpeza, teste de recuperação e substituições de mídias quando necessário.
 - cvi. Controlar e acompanhar a disponibilidade da quantidade existente e necessária de mídias para o atendimento das demandas.
 - cvi. Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.

- cviii. Realizar o atendimento de demandas sobre submissão e execução de jobs eventuais na produção.
- cix. Comunicar aos interessados a ocorrência eventos anormais, informando pelo menos o alerta identificado, a anormalidade encontrada e possível sugestão de melhoria/solução.

14.6.4. Planejamento e Controle da Produção (PCP)

- cx. Analisar todo o processo de Planejamento e Controle da Produção, dando ênfase na otimização do mesmo.
- cxi. Fornecer subsídios para elaboração do planejamento da Produção.
- cxii. Propor alternativas de produção e análise de impacto no desempenho do processamento diário.
- cxiii. Executar tarefas de criação, instalação, alteração e desinstalação de JOBs/Aplicações ou rotinas em ambiente PCP e aplicação de correções.
- cxiv. Elaborar notas técnicas para orientação quanto às melhores práticas na utilização de técnicas de planejamento e controle da produção.
- cxv. Manter a arquitetura padronizada nos ambientes de TI do CONTRATANTE em conformidade com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.
- cxvi. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências em tempo de produção de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE.
- cxvii. Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos, diretórios etc.) e de seus objetos nos ambientes de PCP, em conformidade com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.
- cxviii. Propor e realizar a implantação de soluções/melhorias tecnológicas para o ambiente de PCP.

14.6.5. Gerenciamento de Instalações de TI

- cxix. Garantir a organização das instalações físicas dos equipamentos e componentes que compõem os *Datacenters* e das Unidades distribuídas do CONTRATANTE.
- cxx. Manter informação estruturada sobre a organização, estrutura e quantitativos dos componentes e equipamentos localizados nos *Datacenters* e nas Unidades distribuídas do CONTRATANTE.
- cxxi. Assegurar a conformidade das instalações físicas dos DataCenters, realizando atividades de organização e preservação.
- cxxii. Acionar empresas para manutenção em equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.
- cxxiii. Em casos de pane elétrica, acionar técnicos responsáveis pelas instalações elétricas a fim de corrigir as falhas com maior brevidade possível.
- cxxiv. Acompanhar a manutenção de equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.
- cxxv. Criar e gerenciar plano de manutenção preventiva para equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.

- cxxvi. Realizar procedimentos preventivos e corretivos em equipamentos sem cobertura de suporte e assistência técnica, tais como: instalação, *upgrade*, *downgrade* e limpeza de componentes de *hardware*.
- cxxvii. Disponibilizar ferramentas necessárias à manutenção de equipamentos tais como: chaves de fenda, chaves Philips; chaves Allen, multímetro, alicates, rotuladoras, cartucho para rotuladoras, ferramentas e equipamentos de proteção eletroeletrônicos, dentre outras.
- cxxviii. Manter o levantamento, controle e organização dos componentes de TI armazenados no depósito do Ambiente de Infraestrutura de TI.
- cxxix. Propor melhorias no gerenciamento das instalações de TI e estabelecer padrões para os procedimentos.
- cxix. Elaborar artefato abrangendo a realização das atividades executadas.
- cxixi. Apoiar na implantação *in loco* de novas agências do Banco, realizando atividades como:
- cxixii. Instalar fisicamente o servidor da nova agência e realizar as configurações definidas;
- cxixiii. Configurar os computadores, terminais de caixa e *Cash Dispensers* (ATMs) na rede da nova agência;
- cxixiv. Prestar suporte inicial aos usuários da nova agência.

Obs.: A estimativa é de que as atividades elencadas sejam realizadas em até 3 (três) dias úteis.

14.6.6. Operacionalização de Recursos de Segurança da Informação

- cxixv. Atuar no *download* e aplicação de vacinas e correções no *Anti-Malware* em estações de trabalho.
- cxixvi. Administrar os recursos de infraestrutura de Segurança da Informação: atualizações Microsoft, *Firewall*, *Anti-Spam*, *Anti-Malware*, *Privileged Access Management* (PAM) e filtros de conteúdo para acesso à Internet.
- cxixvii. Gerar relatórios e gráficos de atualizações Microsoft, *Anti-Spam*, *Anti-Malware* e filtros de conteúdo para acesso à Internet.
- cxixviii. Monitorar a console de atualizações Microsoft, *Anti-Malware* e *Anti-Spam* e realizar os ajustes necessários.

14.7. Atividades dos Processos de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade

14.7.1. Análise de Capacidade e Desempenho

- cxixix. Realizar avaliação dos dados coletados na Monitoração/Gerenciamento de Eventos, nos relatórios de desempenho e utilização de recursos por serviços de assistência técnica / suporte técnico contratados.
- cxli. Estabelecer perfis de recursos.
- cxlii. Identificar contenção de recursos: dados (tabelas de banco de dados, arquivos), processador etc.
- cxliii. Identificar distribuição inadequada de carga de trabalho sobre os recursos disponíveis.
- cxliiii. Analisar os eventos e sugerir modificações e ajustes em parâmetros e componentes de infraestrutura de TI.

- cxliv. Estabelecer balanceamento de carga de processamento.
- cxlv. Estabelecer balanceamento de tráfego de dados.
- cxlvi. Propor estratégias de uso eficiente de recursos de memória e melhoria em tempos de resposta.
- cxlvii. Propor estratégias de maximização do uso de áreas de armazenamento.
- cxlviii. Propor estratégias de melhorias no uso de banda de rede de comunicação.
- cxlix. Analisar o desempenho dos componentes da infraestrutura e sistemas de TI, visando adotar ações proativas.
 - cl. Estimar os recursos futuros produzindo tendências da utilização atual de componente/serviço.
 - cli. Responder a todos os eventos relacionados a capacidade e desempenho, e tomar a ação corretiva para cada evento.
 - clii. Atuar nas atividades de planejamento da capacidade e desempenho.
 - cliii. Identificar as Mudanças que necessitem ser realizadas nos serviços e componentes da infraestrutura e aplicativos de TI para assegurar que recursos apropriados estejam disponíveis.
 - cliv. Ajustar e otimizar o desempenho de serviços e componentes.
 - clv. Monitorar, medir, reportar e revisar o desempenho/capacidade atual de serviços e componentes.
 - clvi. Identificar e entender os serviços de TI e seu uso de recursos, padrões de trabalho.
 - clvii. Registrar e acompanhar demandas para os processos de Gerenciamento de Problemas, Mudanças, Projetos e Melhorias, Incidentes e Solicitações de Serviço oriundas de recomendações de análise de capacidade e desempenho.
 - clviii. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade da infraestrutura de TI, componentes e serviços/sistemas, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.
 - clix. Manter as informações do sistema de gerenciamento de todos os ambientes tecnológicos.
 - clx. Acompanhar o desempenho dos recursos e serviços de infraestrutura de TI, visando adotar ações proativas e reativas.
 - clxi. Implantar ações visando aumentar o desempenho e a capacidade para os recursos, componentes e serviços de infraestrutura de TI.
 - clxii. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN (Local Area Network), WAN (Wide Area Network), Wireless e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.
 - clxiii. Analisar, acompanhar, medir e qualificar o tráfego de rede para fins de QoS (Quality of Service), estatística, segurança, disponibilidade, desempenho e engenharia de tráfego.
 - clxiv. Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de *hardware* e *software-tuning*.

- clxv. Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais.
- clxvi. Analisar o comportamento dos ambientes e demais softwares, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e tráfego de rede.
- clxvii. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções, que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.
- clxviii. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do *hardware* e *softwares* do ambiente.
- clxix. Elaborar estudos de distribuição, balanceamento e remanejamento de cargas de tráfego da rede de comunicação SNA e TCP/IP, entre outras tecnologias.
- clxx. Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de correio eletrônico, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
- clxxi. Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais de correio eletrônico.
- clxxii. Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.
- clxxiii. Analisar o comportamento dos ambientes de correio eletrônico, servidores e demais softwares/aplicações, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
- clxxiv. Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de correio eletrônico (*tunning*).
- clxxv. Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de correio eletrônico em relação à arquitetura de Rede de Dados.
- clxxvi. Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes de correio eletrônico, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma proativa na detecção de problemas.
- clxxvii. Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de DW e BI e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
- clxxviii. Analisar o comportamento dos ambientes de DW e BI e demais softwares, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
- clxxix. Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de DW e BI (*tunning*).
- clxxx. Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de BI e DW em relação à arquitetura de Rede de Dados.
- clxxxi. Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes BI e DW, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma pró-ativa na detecção de problemas.
- clxxxii. Analisar tráfego de rede de comunicação.
- clxxxiii. Implantar rotinas de acompanhamento de transações online promovendo alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.
- clxxxiv. Dar suporte à execução das transações (online/batch), através da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.
- clxxxv. Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho da rede SNA e TCP/IP.

- clxxxvi. Analisar o comportamento dos gerenciadores de transações, ferramentas de comunicação e demais softwares, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
- clxxxvii. Elaborar regras de medição de tempo de resposta de aplicações quando envolve rede SNA, TCP/IP, dentre outras tecnologias.
- clxxxviii. Atuar em rotina de análise de desempenho em servidores web, de aplicação e de diretórios, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma proativa na detecção de problemas.
- clxxxix. Executar análise de tendência de consumo de recursos dos servidores web, de aplicação e de diretórios.
 - cxc. Dar suporte à execução das transações (online/batch), através da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional.
 - cxci. Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGDB, gerenciadores de transações e servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e demais softwares de monitoração de ambiente.
 - cxcii. Implantar customizações/configurações nos monitores de SGDB, gerenciadores de transações e servidores de aplicações servidores web, servidores de catálogo.
 - cxciii. Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD (*tunning*), gerenciadores de transações, e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias de cada um dos produtos.
 - cxciv. Avaliar o desempenho e capacidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.
 - cxcv. Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de hardware e software Mainframe.
 - cxcvi. Analisar o comportamento dos ambientes e demais softwares da plataforma Mainframe, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
 - cxcvii. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.
 - cxcviii. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do hardware e softwares do ambiente Mainframe.
 - cxcix. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs.
 - cc. Avaliar o desempenho e capacidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir, preventivamente, eventuais falhas.
 - cci. Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
 - ccii. Elaborar e analisar relatórios de estatísticas de desempenho dos SGBDs e de seus objetos.
 - cciii. Acompanhar o nível de consumo das aplicações (CPU, I/O, memória, transações etc.), identificando pontos de melhoria.

- cciv. Acompanhar e analisar o crescimento/evolução das bases de dados, dicionários, catálogos e diretórios do SGBD nos ambientes, identificando problemas de desempenho e a necessidade de limpeza, expansão, reestruturação ou reorganização dos mesmos.
- ccv. Analisar o comportamento dos bancos de dados e gerenciadores de transações e executar ações, visando à otimização de desempenho e utilização das bases de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória, etc. atuando para sua correção.
- ccvi. Analisar o relatório de estatística de desempenho dos bancos de dados e de seus objetos e apresentar solução visando à redução do consumo de recursos.
- ccvii. Avaliar as alternativas de solução de Banco de Dados e o impacto das mesmas no desempenho das aplicações envolvidas.
- ccviii. Elaborar e avaliar relatórios gerados por monitores de performance de SGDBs.
- ccix. Elaborar e implantar planos de melhorias de utilização dos recursos SGDB baseados nas boas práticas de mercado.
- ccx. Analisar o comportamento dos SGDBs, dos gerenciadores de transações e demais softwares, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.

14.7.2. Gerenciamento de demanda

- ccxi. Analisar o Programa Estratégico do CONTRATANTE, bem como o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, com vistas à identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de futura implantação de novos ou acréscimo no volume de negócios.
- ccxii. Analisar os acordos de níveis de serviços atuais com vistas à identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de níveis de acordo não cumpridos por incapacidade de recursos.
- ccxiii. Realizar entrevistas com os responsáveis pelos recursos/serviços no intuito de identificar necessidades de aporte de capacidade.

14.7.3. Gerenciamento de Eventos

- ccxiv. Realizar a normalização dos dados dos eventos. Homogeneizar dados de eventos em um formato de evento comum.
- ccxv. Realizar a filtragem e tratamento de Eventos. Muitos ICs geram mensagens informativas que não são indicativas de problemas. Não é desejável tratar essas mensagens como eventos através do fluxo processamento de eventos.
- ccxvi. Realizar a detecção e limitação de eventos duplicados. Algumas vezes, a origem do evento gera a mensagem desejada mais de uma vez, quando ocorre um problema. Normalmente, apenas um evento é necessário para ação.
- ccxvii. Realizar a Correlação e sincronização de eventos. Quando vários eventos são gerados como resultado do mesmo problema inicial ou fornecem informações sobre o mesmo recurso do sistema, pode haver um relacionamento entre os eventos. Será necessário definir esse relacionamento em um fluxo de processamento de eventos e implementar ações para lidar com os eventos relacionados.
- ccxviii. Identificar a causa de eventos através da análise de Correlação e Causa Raiz. A correlação e análise de causa raiz através dos eventos procuram determinar a origem de um problema, identificam eventos favoráveis e relacionam eventos associados.

ccxix. Consolidação e apresentação todos os eventos em um ou mais painéis (*dashboards*).

ccxx. Automatizar o gerenciamento e a análise de eventos de forma a remover ou reduzir a necessidade de intervenção humana no gerenciamento de eventos, promovendo a resiliência do serviço.

ccxxi. Elaborar relatórios para a divulgação de informações que refletem a medição do nível de serviço acordos, uso histórico ou desempenho de componentes de entrega de serviços.

ccxxii. Enriquecimento de eventos. Para agregar valor aos dados originais do evento com o objetivo de simplificar o gerenciamento de incidentes e facilitar o gerenciamento de serviços.

14.7.4. Modelagem de capacidade

ccxxiii. Estabelecer uma linha de base que reflita os níveis de desempenho e características de carga de trabalho atuais

ccxxiv. Identificar as cargas de trabalho atuais, com vistas a caracterizar as cargas a nível de componentes e serviços.

ccxxv. Estabelecer modelo de previsão para carga de trabalho.

ccxxvi. Elaborar estimativas de futuras necessidades/predições para aporte de capacidade e desempenho para recursos de infraestrutura e serviços utilizando técnicas de: cenários “*what-if*”; modelos analíticos e/ou modelos de simulação de planejamento de capacidade; Prototipagem; “Benchmarks”; provas de conceito, etc.

14.7.5. Plano de capacidade

ccxxvii. Documentar o planejamento, análise, ajuste e determinação de capacidade, para assegurar, de forma proativa, o aporte de capacidade aos recursos/serviços de infraestrutura em conformidade com as necessidades de negócios relativas a TI.

ccxxviii. Deverá ser elaborado plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a capacidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.

14.7.6. Gerenciamento de níveis de disponibilidade

ccxxix. Determinar respectivos objetivos de disponibilidade.

ccxxx. Realizar a coleta de informações sobre a disponibilidade (*downtime* e recuperação) de cada serviço.

ccxxxi. Representar graficamente as visões isoladas e comparativas entre os serviços/recursos tratados no escopo do processo.

ccxxxii. Sugerir a implantação de serviços ou recursos de alta-disponibilidade e contingência, por exemplo, cluster, balanceamento de carga, tolerância a falhas.

ccxxxiii. Detectar e investigar desvios e rupturas relacionados a disponibilidade de componentes e serviços com pronta ação remediadora.

ccxxxiv. Investigar os eventos e incidentes que levam a indisponibilidade de serviços e componentes.

ccxxxv. Monitorar a disponibilidade real entregue contra a linha de base definida.

ccxxxvi. Identificar níveis aceitáveis de disponibilidade que impactam o negócio e usuários.

ccxxxvii. Elaborar relatório mensal de disponibilidade.

14.7.7. Plano de disponibilidade

ccxxxviii. Analisar a atual situação de redundância dos recursos, identificando tecnologias e arquiteturas desejadas, bem como necessidades de implantação de soluções de contingência.

ccxxxix. Monitorar a melhoria contínua de serviço e reduzir os riscos nos serviços existentes.

ccxl. Implementar ações remediadoras que devem ser mencionadas no plano de disponibilidade.

ccxli. Consolidar as informações de disponibilidade dos serviços/recursos no decorrer dos meses, identificando os principais ofensores da disponibilidade no intuito de definir quais ações/melhorias deverão ser implantadas nos mesmos.

ccxlii. Produzir planos, recomendações e documentos sobre orientações e critérios de desenho para os serviços novos e modificados.

ccxliii. Prever a disponibilidade e avaliar o impacto de mudanças na infraestrutura de TI.

ccxliv. Incluir dados descritivos de confiabilidade, sustentabilidade e funcionalidade de componentes e serviços.

ccxlv. Elaborar plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a disponibilidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.

14.7.8. Documentação de gerenciamento de recursos

ccxlvii. Definir especificações técnicas dos itens de configuração que compõem os recursos/serviços.

ccxlviii. Definir topologia dos recursos/serviços.

ccxlix. Identificar os itens de configuração, conforme cadastrado na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração em utilização pelo CONTRATANTE, que compõem os recursos/serviços, mencionando todos os atributos dos mesmos.

cccl. Realizar reunião com os gestores, clientes e usuários dos recursos/serviços no intuito de definir quais as principais informações/indicadores que deverão ser coletadas de forma manual ou através de ferramentas disponíveis no CONTRATANTE.

cccli. Documentar todas as necessidades de gerenciamento.

ccclii. Descrever sucintamente as ferramentas utilizadas para o gerenciamento do recurso em questão.

cccliii. Definir indicadores das informações a serem coletadas, informando ferramentas utilizadas, mecanismos de coletas, indicadores, periodicidade e demais informações julgadas relevantes.

cccliv. Desenhar fluxo de coleta das informações de gerenciamento.

ccclv. Documentar instruções de trabalho para a equipe de monitoração de acordo com as necessidades de gerenciamento definidas.

ccclvi. Capacitar a equipe de monitoração no que diz respeito às instruções de trabalho mencionada no item anterior.

14.7.9. Implantação de monitoramento

- cclvi. Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento.
- cclvii. Definir e parametrizar os alertas nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas.
- cclviii. Realizar a coleta dos indicadores, parâmetros, atributos, de forma sistemática, nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas.
- cclix. Instalar, configurar, parametrizar e customizar as ferramentas de gerenciamento/monitoramento adquiridas pelo CONTRATANTE cuja relação está presente na Plataforma Computacional e Serviços.
- cclx. Todas as atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas deverão ser realizadas através do Gerenciamento de Mudanças a partir de Requisição de Mudança.

14.7.10. Atualização de monitoramento

- cclxi. Realizar todas as atividades presentes no escopo da macroatividade IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO, no intuito de atualizar a monitoração de recursos/serviços já implantadas, inclusive realizando a atualização do respectivo DOCUMENTO DE GERENCIAMENTO DO RECURSO.
- cclxii. Colocar os itens monitorados e afetados por mudança em modo de manutenção durante o período de implementação de mudança.
- cclxiii. Disponibilização Dinâmica dos Dados de Capacidade e Disponibilidade
- cclxiv. Fornecer, em tempo real, todas as informações de gerenciamento/monitoramento coletadas nas macroatividades de Análise de Capacidade e Desempenho e Análise dos níveis de Disponibilidade.
- cclxv. Disponibilizar as informações acima mencionadas nas ferramentas de gerenciamento/monitoramento utilizadas pelos processos de Capacidade e Disponibilidade.

14.7.11. Suporte técnico às atividades referentes aos processos

- cclxvi. Apoiar e realizar todas as atividades presentes no escopo das macroatividades IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO e ATUALIZAÇÃO DE MONITORAMENTO.
- cclxvii. Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores do CONTRATANTE responsáveis pelos recursos.
- cclxviii. Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores das empresas prestadoras de serviços ao CONTRATANTE.
- cclxix. Fornecer informações que subsidiem a elaboração dos documentos pertencentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.
- cclxx. Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento, quando solicitadas pelo CONTRATANTE.
- cclxxi. Implementação de recomendações de Capacidade e Disponibilidade
- cclxxii. Implementar TODAS as recomendações/sugestões presentes nos artefatos de saída das macroatividades referentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.

Obs.: A implementação das recomendações deverá ser realizada seguindo os fluxos definidos pelo CONTRATANTE no que diz respeito aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Solicitações, Problemas, Mudanças, Liberação, Projetos e Melhorias, dentre outros.

14.7.12. Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade

- cclxxiii. Realizar ações inerentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. A definição da quantidade de horas, do escopo e do prazo de execução será realizada pelo CONTRATANTE, unicamente a seu critério, ficando a cargo da empresa contratada acatar ou não a realização da demanda. Poderão ser abertas várias solicitações com o escopo em questão, desde que não ultrapasse a quantidade de horas estimada para esta macroatividade. O CONTRATANTE não será obrigado a consumir as horas desta macroatividade, desde que julgue não haver necessidade de realização de ações inerentes a este escopo.
- cclxxiv. Realizar ações que visem aprimorar os processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade implantadas no CONTRATANTE.
- cclxxv. Realizar todas as macroatividades pertencentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.

14.8. Atividades dos Processos de Gerenciamento de Mudanças, Liberação² e Configuração.

14.8.1. Registro de Mudança

- cclxxvi. Registrar a mudança por demanda do Contratante.

14.8.2. Avaliação de Mudança

- cclxxvii. Avaliar a completude das informações do registro de mudança para implantar a mudança, os riscos e a urgência da mudança.
- cclxxviii. Providenciar junto ao solicitante informações (artefatos, parecer, autorizações, etc) que sejam pré-requisitos para realizar a macroatividade de Planejamento ou Implantação.
- cclxxix. Classificar a solicitação de mudança, quanto à sua categoria, priorização e indicar o responsável por guiar o processo referente ao registro da mudança.
- cclxxx. Comunicar ao demandante o resultado da categorização, o prazo estimado de atendimento da mudança, informar os contatos para informações adicionais, dentre outros.

14.8.3. Notificação ao Solicitante

- cclxxxi. Manter contato com o solicitante (através de e-mail, telefone etc) para dirimir dúvidas identificadas em qualquer das atividades do processo de gestão de mudanças e configuração. Se necessário, agendar e conduzir reunião para sanar as dúvidas.

14.8.4. Planejamento de Mudança (construção e teste)

- cclxxxii. Elaborar planejamento para implantação da mudança (construção e teste), conforme modelo estipulado pelo CONTRATANTE, contendo pelo menos: ações a executar, recursos necessários, relação de Itens de Configuração (ICs) envolvidos na mudança, cronologia das ações e scripts, associar tickets (incidentes, solicitações e problemas) relacionados à mudança, dentre outros.

² As macroatividades de Construção e Teste e Implantação da Mudança são executadas pelo processo de Liberação.

- cclxxxiii. Realizar reuniões técnicas para discussão das mudanças e elaborar ata de reuniões realizadas para planejamento da mudança, conforme modelos adotados pelo CONTRATANTE.
- cclxxxiv. Comunicar às partes interessadas na mudança sobre os ICs afetados, o período de indisponibilidade planejado (janela de mudança), o período de implantação, dentre outros.
- cclxxxv. Elaborar, divulgar e prestar contas do calendário de mudanças aprovadas e autorizadas para implantação na Programação Futura de Mudanças (PFM), conforme modelos adotados pelo CONTRATANTE.
- cclxxxvi. Divulgar, em horários estipulados pelo CONTRATANTE, a evolução do atendimento das mudanças contidas na PFM.
- cclxxxvii. Agendar, divulgar e prestar contas da reunião virtual ou presencial com o Comitê de Controle de Mudanças (CCM) do CONTRATANTE, para realizar as deliberações de aceite ou rejeição, e priorização do registro de mudanças.
- cclxxxviii. Submeter as mudanças para aprovação ou reprovação pelo CONTRATANTE.

14.8.5. Implantação de Mudança

- cclxxxix. Implantar a mudança de acordo com o agendamento e planejamento definidos, alocando adequadamente a equipe técnica e recursos necessários.
 - ccxc. Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da implantação, tais como: printscreens, logs, etc, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. Em caso de pendência (erro durante a implantação, dentre outros), evidenciar o motivo.
 - ccxci. Gerar e/ou atualizar desenho com a topologia arquitetural contendo, por exemplo, Itens de Configuração (ICs) de produção e de homologação, se for o caso, para as soluções e software de negócios implantados, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
 - ccxcii. Cadastrar e/ou atualizar Itens de Configuração, efetuando as atualizações necessárias no Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração (BDGC), em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs, e seguindo os padrões estabelecidos pelo Contratante.
 - ccxciii. Desabilitar a execução de alerta para os itens monitorados (Sistemas, Serviços ou Recursos) nos períodos de indisponibilidade planejada, reabilitando a execução do alerta e evidenciando que o alerta de monitoração do item foi reabilitado, tão logo a manutenção do item tenha sido concluída.

14.8.6. Revisão de Implantação da Mudança

- ccxciv. Realizar Revisão Pós-Implantação da mudança, registrando as evidências necessárias para comprovação da execução da atividade, conforme Planejamento da Mudança, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

14.8.7. Encerramento de Mudança

- ccxcv. Registrar as lições aprendidas com a implantação da mudança, para os casos que geraram falha no ambiente computacional e atualizar a base de conhecimento.
- ccxcvi. Vincular no registro de mudança os incidentes decorrentes da implantação da mudança.
- ccxcvii. Criar e/ou atualizar documentos de implantação de mudanças e submeter à Base de Conhecimento.

ccxcviii. Comunicar às partes interessadas e/ou afetadas o resultado da implantação da mudança.

ccxcix. Verificar a conformidade do conteúdo do BDGC quanto à precisão das informações em relação às regras definidas para os ICs, de acordo com o escopo de verificação definido pelo CONTRATANTE.

14.8.8. Consolidação e Reporte de Mudança, Liberação e Configuração

ccc. Elaborar relatórios periódicos de indicadores dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração, de acordo com as definições do CONTRATANTE.

ccci. Apresentar mensalmente os indicadores de desempenho dos processos, conforme os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

cccii. Apresentar sugestão para o CONTRATANTE de melhorias em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos.

14.9. Atividades do Processo de Gerenciamento de Solicitações

14.9.1. Classificação de Solicitações

ccciii. Identificar a demanda e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter em Incidente ou em Mudança.

ccciv. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de solicitações.

ccciv. Encaminhar a demanda para a equipe técnica responsável pelo atendimento, após a completa e correta classificação desta.

cccv. Comunicar ao demandante o resultado da categorização, o prazo estimado de atendimento da requisição de serviço, os contatos para informações adicionais, dentre outros. Caso exista informações faltantes, comunicar ao solicitante via sistema, antes de encaminhar a demanda ao suporte técnico.

14.9.2. Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Solicitações

cccvii. Verificar e acompanhar todas as solicitações em relação às atividades de registro, atendimento, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.

cccviii. Garantir o preenchimento das informações e atualizações de status no sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE.

cccix. Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades e, caso necessário, em comum acordo com o CONTRATANTE, realizar o cancelamento da solicitação.

cccix. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento da solicitação.

cccxi. Justificar, quando necessário, o porquê da utilização de determinados status no atendimento da solicitação para o demandante, de tal forma que seja possível entender claramente o motivo pelo qual a solicitação passou para aquele status.

cccxi. Manter os logs das solicitações devidamente atualizados quando colocadas no status de pendência, considerando a periodicidade definida pelo CONTRATANTE, registrando

informações sobre contatos realizados com o usuário final da demanda ou parceiro externo visando solucionar a demanda.

cccxiii. Retomar atendimento após a intervenção do usuário na solicitação.

cccxiv. Vincular as solicitações relacionadas, isto é, a solicitação pai com a(s) solicitação(ões) filho(s), etc.

14.9.3. Atendimento de Solicitações

ccc xv. Realizar as atividades solicitadas na requisição, dentre elas:

ccc xvi. Validar soluções de TI.

ccc xvii. Realizar conferência e emissão de parecer técnico sobre a entrega de soluções de TI contratadas.

ccc xviii. Avaliação das necessidades de mudanças de versões / *releases* de *software*;

ccc xix. Abertura, apoio e acompanhamento de chamados junto a fornecedores, conforme orientações do CONTRATANTE.

ccc xx. Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da solicitação de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

ccc xxi. Documentar o atendimento realizado e, se for o caso, submeter à base de conhecimento de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

ccc xxi i. Retornar a solicitação à equipe de classificadores para o devido fechamento.

14.9.4. Encerramento de Solicitações

ccc xxi i i. Verificar se as informações da solicitação estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE.

ccc xxi i v. Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE, tais como: procedimentos realizados para atendimento da solicitação, evidências de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), solicitações filhas relacionadas, dentre outras.

ccc xxi v. Retornar para a equipe técnica as solicitações que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estas sejam documentadas, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento da solicitação, desde a sua abertura;

ccc xxi v i. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas ao atendimento da solicitação, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu, etc.

14.10. Atividades do Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Projetos e Melhorias

14.10.1. Suporte às atividades de gerenciamento de projetos

ccc xxi v i i. Apoiar o CONTRATANTE na elaboração dos documentos dos projetos, tais como:

ccc xxi v i i i. Termos de Abertura;

ccc xxi v i i v. Declaração do Escopo;

- cccxxx. EAP – Estrutura Analítica do Projeto;
- cccxxxi. Matriz de Responsabilidades;
- cccxxxii. Matriz de Comunicação;
- cccxxxiii. Lista de riscos e plano de resposta aos riscos do projeto;
- cccxxxiv. Cronogramas;
- cccxxxv. Atas de reuniões.

Obs.: A documentação necessária ao gerenciamento do projeto será definida pelo CONTRATANTE na abertura do projeto.

- cccxxvi. Apoiar o CONTRATANTE em atividades, tais como:
- cccxxvii. Mapear, monitorar e controlar os riscos dos projetos.
- cccxxviii. Elaborar e atualizar de cronograma dos projetos.
- cccxxix. Realizar e/ou participar de reuniões de apresentação, de acompanhamento e de encerramento dos projetos.
- cccxl. Elaborar Relatórios de Acompanhamento dos Projetos (RAP).
- cccxli. Acompanhar ações realizadas durante a execução do projeto, para assegurar que os diversos elementos estejam adequadamente coordenados.
- cccxlii. Registrar lições aprendidas nos projetos.
- cccxlili. Atualizar portfólio de projetos.
- cccxliv. Fornecer suporte às atividades inerentes ao período de pós implantação de projetos.
- cccxlv. Fornecer suporte às atividades de validação de entregáveis pertencentes ao escopo do projeto.

14.10.2. Suporte às atividades de gerenciamento de melhorias

- cccxli. Apoiar o CONTRATANTE em atividades de acompanhamento e execução de melhorias em recursos de infraestrutura de TI.

14.10.3. Suporte às atividades de gerenciamento de aquisições em projetos

- cccxlvi. Apoiar o contratante na realização das seguintes atividades referentes a aquisições de infraestrutura de TI: Elaboração de artefatos, acompanhamento das aquisições, atualização de status, encaminhamento de documentações internas, controle e liberação de pagamentos.

14.10.4. Prospeção e concepção de projetos

- cccxlvii. Realizar análises, avaliações, diagnósticos, pesquisas, prospecções e recomendações de soluções para melhoria e aperfeiçoamento da Infraestrutura de TI de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.
- cccxlix. Prospear soluções tecnológicas de mercado direcionadas aos projetos de infraestrutura de TI.

14.10.5. Especificação de requisitos

- cccl. Elaborar especificações / requisitos técnicos de recursos de hardware, software, pessoas e processos de infraestrutura necessários à implantação do projeto, seguindo as tendências tecnológicas de mercado.
 - cccli. Elaborar Perfis e Competências de Profissionais.
 - ccclii. Elaborar especificação da Assistência Técnica, Suporte Técnico e demais serviços.
 - cccliii. Elaborar relação de atividades a serem prestadas por fornecedor de produtos ou serviços.
 - cccliv. Elaborar requisitos, critérios e parâmetros para seleção de fornecedor.
 - ccclv. Elaborar Planos de Capacitação.
 - ccclvi. Elaborar Nível dos Serviços.
 - ccclvii. Elaborar Planos de Implantação.
- 14.10.6. Implantação de projetos
- ccclviii. Desenvolver e implantar projetos em soluções de infraestrutura de TI já utilizadas pelo CONTRATANTE ou em novas soluções adquiridas/desenvolvidas internamente.
- 14.10.7. Implantação de melhorias
- ccclix. Desenvolver e implantar melhorias em soluções de infraestrutura de TI já utilizadas pelo CONTRATANTE ou em novas soluções adquiridas/desenvolvidas internamente.
- 14.10.8. Suporte às atividades de gerenciamento de portfólio de projetos e melhorias de infraestrutura de TI
- ccclx. Manter e gerenciar toda a documentação produzida e necessária para a execução dos projetos e melhorias, mantendo no portfólio de projetos do Contratante (ambiente SharePoint).
 - ccclxi. Possuir documentação de controle (mantendo no portfólio de projetos do Contratante - ambiente SharePoint) acerca de todos os projetos e melhorias de infraestrutura, possuindo, em tempo real, informações tais como: Relação dos projetos e melhorias, respectivos status, estimativas e previsões de custos, controle de desembolsos, controle de prazos, responsáveis, recursos alocados, controle de replanejamentos, projeções, dentre outras.
 - ccclxii. Disponibilizar e manter atualizadas, em *Dashboards* gerenciais (mantendo no portfólio de projetos do Contratante - ambiente SharePoint), todas as informações referentes ao gerenciamento de portfólio de projetos e melhorias de infraestrutura de TI.
 - ccclxiii. Elaborar e apresentar, semanalmente, status das ações realizadas dentro do escopo do processo em questão.
 - ccclxiv. Elaborar e apresentar, mensalmente, status das ações realizadas dentro do escopo do processo em questão.
- 14.11. Atividades do Processo de Gerenciamento de Automação e Melhoria contínua
- 14.11.1. Criação de fluxos de automação e disponibilização de oferta de serviços de infraestrutura de TI
- ccclxv. Disponibilizar recursos de infraestrutura de modo automatizado, por meio da oferta de serviços orquestrada com os diversos silos de infraestrutura, tornando possível o consumo pelo usuário final em formato autosserviço.

ccclxvi. Durante toda a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar a oferta de serviços em ambientes de homologação e produção, contemplando, para cada, a realização das seguintes atividades:

- Levantamento das necessidades de automação e oferta do serviço;
- Conhecimento da topologia e das características do serviço;
- Desenho do fluxo de automação e oferta do serviço, contemplando a integração entre os diversos silos de infraestrutura relacionados, com o catálogo de serviços, com o Portal do Usuário, com o processo de Gerenciamento de Mudanças (incluindo abertura, atualização e encerramento de ticket de Mudança no Service Desk Manager) e com o BDGC (incluindo as devidas atualizações no mesmo oriundas da oferta dos serviços relacionados);
- Criação dos fluxos de automação que se fizerem necessários;
- Criação dos fluxos de provisionamento que se fizerem necessários;
- Criação dos fluxos de instalação que se fizerem necessários;
- Criação dos fluxos de solicitação, aprovação, disponibilização e retroalimentação (BDGC e outros que se fizerem necessários);
- Integração com o Catálogo de serviços;
- Integração com o BDGC;
- Integração/Automatização com o processo de Gerenciamento de Solicitações;
- Integração/Automatização com o processo de Gerenciamento de Mudanças;
- Disponibilização dos fluxos no Portal do Usuário, em formato autosserviço;
- Disponibilização através do CA Service Point;
- Implantação em homologação;
- Implantação em produção;
- Realização de reuniões de validação;
- Realização de reuniões de apresentação.

ccclxvii. Cada serviço deverá implementar, no mínimo, as seguintes atividades de casos de uso:

- Usuário faz solicitação via Portal;
- Solicitação passa por fluxo de aprovação;
- Processos de orquestração e automação são executados;
- Tickets de mudanças são criados e atualizados para acompanhamento das atividades operacionais;
- BDGC é atualizado.

14.11.2. Criação de fluxos de automação e disponibilização de oferta de plataformas de containers

ccclxviii. Disponibilizar plataformas de containers Kubernetes, proporcionando operações automatizadas em todo o stack, assegurando o gerenciamento das implantações de

serviços em cloud. Tais containers deverão disponibilizar plataformas de desenvolvimento (conforme o conceito de *PAAS – Platform as a service*) integradas com os recursos de infraestrutura de modo automatizado.

- ccclxix. Permitir o desenvolvimento de aplicações com as linguagens e ferramentas escolhidas pelo desenvolvedor, assegurando a implantação por meio de imagens de containers. Deverão ser disponibilizados modelos de aplicações de início rápido previamente criados para compilar imagens, frameworks e bancos de dados.
- ccclxx. Deverá assegurar a otimização de implantação, reduzindo preocupações com a administração do sistema relacionadas com a criação e implantação de aplicações em containers. Deverá, também, assegurar entrega simplificada, de maneira integrada e otimizada com a infraestrutura de DevOps do Banco, padronizando os fluxos de trabalho do desenvolvedor, oferecendo suporte a vários ambientes e ativando a integração com o gerenciamento automático de versões.
- ccclxxi. Durante toda a vigência do contrato, o CONTRATADO deverá disponibilizar a oferta de plataformas em ambientes de homologação e produção, contemplando, para cada, a realização das seguintes atividades:
- Levantamento das necessidades;
 - Conhecimento da topologia e das características técnicas;
 - Desenho do fluxo de oferta e consumo da plataforma, contemplando a integração com os diversos silos de infraestrutura relacionados, com o catálogo de serviços, com o Portal do Usuário (oferta autosserviço), com o processo de Gerenciamento de Mudanças (incluindo abertura, atualização e encerramento de ticket de Mudança no Service Desk Manager), com o Processo de Gerenciamento de Liberações (integração com DevOps) e com o BDGC (incluindo as devidas atualizações no mesmo oriundas da oferta e consumo da plataforma);
 - Criação dos fluxos de automação que se fizerem necessários;
 - Criação dos fluxos de provisionamento que se fizerem necessários;
 - Criação dos fluxos de instalação que se fizerem necessários;
 - Criação dos fluxos de solicitação, aprovação, disponibilização e retroalimentação (BDGC e outros que se fizerem necessários);
 - Criação dos fluxos de oferta e consumo das plataformas;
 - Integração com o Catálogo de serviços;
 - Integração com o BDGC;
 - Integração/Automatização com o processo de Gerenciamento de Solicitações;
 - Integração/Automatização com o processo de Gerenciamento de Mudanças;
 - Disponibilização das plataformas em formato de autosserviço;
 - Disponibilização através do CA Service Point;
 - Implantação em homologação;
 - Implantação em produção;
 - Realização de reuniões de validação;

- Realização de reuniões de apresentação.

14.11.3. Gerenciamento da documentação dos processos / serviços / atividades executados pela Contratada

- ccclxxii. Desenhar, redesenhar e controlar o versionamento dos processos de infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- ccclxxiii. Elaborar Instruções de processos de infraestrutura de Tecnologia da Informação solicitadas pelo CONTRATANTE;
- ccclxxiv. Manter documentação desenvolvida devidamente atualizada e em conformidade com as diretrizes do CONTRATANTE;
- ccclxxv. Gerenciar a adaptação de eventuais solicitações do CONTRANTE quanto a atualização de suas normas, padrões, processos e procedimentos;

14.11.4. Gerenciamento do desempenho dos processos

- ccclxxvi. Realizar avaliações periódicas do desempenho dos processos de infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- ccclxxvii. Preparar relatório com os resultados das avaliações e acompanhar a execução das ações de correções/melhorias encontradas;

14.11.5. Gerenciamento das oficinas para absorção de conhecimentos inerentes aos serviços contratados

- ccclxxviii. Realizar encontro(s) nas dependências do CONTRATANTE para transferência de conhecimento técnico dentro do escopo dos processos e tecnologias contratados;
- ccclxxix. Gerenciar a realização das oficinas de transferência de conhecimento;
- ccclxxx. Medir a absorção do conhecimento e realizar ações para melhorar a absorção caso não seja satisfatória;
- ccclxxxi. Garantir que todos os profissionais do CONTRATADO conheçam as informações de processos necessários para execução de suas atividades com qualidade;
- ccclxxxii. Assegurar, através da transferência de conhecimento, a adaptação da atualização solicitada pelo CONTRATANTE dos produtos, processos e tecnologias utilizados;

14.11.6. Gerenciamento da avaliação da satisfação do cliente ou usuário

- ccclxxxiii. Realizar a avaliação periódica da satisfação do cliente ou usuário, através de aplicação de pesquisa de satisfação;
- ccclxxxiv. Catalogar os resultados obtidos e compartilhar com os envolvidos as necessidades de melhorias para melhoria continua.

14.12. Atividades comuns à Gestão do Contrato

- ccclxxxv. Manter atualizada e divulgar para o CONTRATANTE a documentação dos processos e seus anexos. A divulgação deve ser realizada semestral ou por solicitação do CONTRATANTE.
- ccclxxxvi. Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis nos *softwares* em uso pelo CONTRATANTE.
- ccclxxxvii. Assegurar a apuração dos indicadores de níveis de serviço alcançados por todos os processos pertencentes ao escopo do contrato, promovendo alinhamento constante com

os responsáveis pelos processos por parte do CONTRATANTE, buscando a constante identificação de ações de melhoria para cada processo.

- ccclxxxviii. Fornecer ao CONTRATANTE documentação comprobatória acerca da experiência profissional, títulos, certificações e diplomas dos colaboradores de seu quadro profissional.
- ccclxxxix. Informar, com antecedência, desligamentos e novas contratações de profissionais de seu quadro de colaboradores.
- cccxc. Fornecer, mensalmente, relatório atualizado do seu quadro de profissionais, informando contratações e desligamentos ocorridos no período.
- cccxc. Elaborar e apresentar, mensalmente, relatório gerencial dos indicadores apurados para todos os processos pertencentes ao escopo do contrato, apresentando dificuldades, oportunidades de melhoria, bem como demais informações necessárias para a evolução do contrato em questão.
- cccxcii. Realizar oficinas de transferência de conhecimento acerca das diversas atividades realizadas pelos profissionais da CONTRATADA dentro do escopo dos processos contratados. Mensalmente, deverão ser realizados encontros com duração total de até 16 (dezesesseis) horas nas dependências do CONTRATANTE. As oficinas terão formatos a serem definidos juntamente com o CONTRATANTE. Poderá haver meses em que não será realizada nenhuma oficina, bem como alguns meses o(s) encontro(s) poderá(ão) ultrapassar 16 (dezesesseis) horas. De toda forma, durante a vigência do contrato, serão estimadas 16 (dezesesseis) horas mensais de oficinas de transferência de conhecimento.

15. ENTREGAS PREVISTAS

- 15.1. Este item apresenta os produtos e/ou ações que deverão ser gerados pelo CONTRATADO necessários à execução continuada, eficiente e eficaz dos serviços que integram as respectivas macroatividades.
- 15.2. Este item não contempla todas as atividades que devem ser executadas pelo CONTRATADO, bem como não detalha os passos que deverão ser dados para obtenção dos produtos de cada atividade.
- 15.3. As atividades para as quais as condições de atendimento/aceitação não foram definidas no momento da contratação requerem negociação de prazo e condições no momento de sua solicitação e terão estas informações especificadas na própria demanda. Por esta razão não estão contempladas neste documento.
- 15.4. As atividades que são executadas continuamente ou de forma rotineira pelo CONTRATADO sem a necessidade de demanda específica devem ser executadas conforme o padrão estabelecido para a sua execução e também, via de regra, não estão contempladas neste documento.
- 15.5. A condição de aceitação para estas atividades é, além do prazo, da completude e correção do resultado esperado de cada uma, a conformidade ao padrão estabelecido para a execução.
- 15.6. Os relatórios especificados neste item deverão ser gerados a partir da base de dados da ferramenta de registro de demandas utilizada pelo CONTRATANTE³, e disponibilizados em formato definido pelo CONTRATANTE, devendo ser armazenados em local designado pelo mesmo;
- 15.7. Entregas do Processo de Gerenciamento de Incidentes.

³ CA Service Desk Manager ou outra ferramenta que venha substituí-la

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Classificação de Incidentes	Demanda devidamente classificado, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, grupo de atendimento, prioridade, item de configuração, status do item de configuração, impacto, urgência etc.)	Início da classificação: em até 05 (cinco) minutos após a conclusão do registro/abertura da demanda.
Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes	Relatório gerencial de incidentes resolvidos contendo, pelo menos, detalhes da ocorrência, diagnóstico e solução aplicada (podendo ser solicitado um relatório com detalhes técnicos e/ou um relatório com informações mais resumidas, sendo em um nível gerencial).	Até 8 (oito) horas corridas após a solicitação do CONTRATANTE
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	Incidente de Prioridade Alta devidamente atendido e resolvido de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 50 (cinquenta) minutos após a abertura do Incidente, para o atendimento e resolução deste;
	Incidente de Prioridade Média devidamente atendido e resolvido, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 70 (setenta) minutos após a abertura do Incidente, para o atendimento e resolução deste;
	Incidente de Prioridade Baixa devidamente atendido e resolvido, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 90 (noventa) minutos após a abertura do Incidente, para o atendimento e resolução deste.
	Nos casos solicitados, documentação resultante do atendimento dos incidentes submetida à Base de Conhecimento, de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 4 (quatro) horas após a resolução dos Incidentes
Relatórios	<u>Relatório Diário de Serviços Críticos</u> contemplando informações gerenciais de status dos principais serviços críticos do CONTRATANTE, devendo ser entregue no início do expediente, de forma que o CONTRATANTE seja informado, logo cedo, da situação atual de sistemas e serviços considerados Críticos. O conteúdo do relatório está descrito em Modelos de Relatórios e Comunicações .	Até as 08h00min do dia subsequente ao do período do relatório, sendo este dia útil ou não.
Apresentação gerencial	Contemplando as principais informações gerenciais.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações gerenciais.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Ata da reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações gerenciais.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

15.8. Entregas do Processo de Gerenciamento de Problemas.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Abertura e Classificação de Problemas	Problema devidamente registrado e classificado, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, incidentes relacionados, informações necessárias para a correta avaliação, prioridade, item de configuração, impacto, urgência etc.).	Até 1 (um) dia útil após a autorização de abertura emitida pelo CONTRATANTE
Investigação, diagnóstico e resolução de Problemas	Causa Raiz Identificada e Solução Definitiva: Realizar investigação para diagnosticar e identificar a causa da raiz com definição de soluções definitiva.	Problema prioridade ALTA: Causa raiz identificada em até 7 (sete) dias corridos após o registro do problema; Problema prioridade MÉDIA: Causa raiz identificada em até 10 (dez) dias corridos após o registro do problema; Problema prioridade BAIXA: Causa raiz identificada em até 15 (quinze) dias corridos após o registro do problema.
Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas	<u>Reunião semanal do comitê de problemas</u> onde deverão ser relacionados e apresentados os status dos problemas em aberto e os impedimentos das investigações, bem como relacionar os candidatos a problema a serem investigados na semana corrente.	Até o 2º (segundo) dia útil da semana.
	<u>Ata da reunião semanal do comitê de problemas</u> , contemplando as principais informações discutidas na reunião do comitê semanal de problemas.	Até 24 (vinte e quatro) horas após a Reunião semanal do comitê de problemas.
Monitoramento, acompanhamento e	<u>Relatório semanal de problemas</u> , contemplando informações gerenciais sobre os Problemas pendentes de investigação e seus impedimentos.	Até o último dia útil da semana

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
comunicação de Problemas	<p>O conteúdo do relatório deve conter, pelo menos, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número do Ticket; • Resumo; • Data de abertura; • Especialidades envolvidas; • Status; • Data da última ação de realizada nas investigações • Resumo das ações realizadas e pendências da semana. 	
Encerramento de Problemas	Problema devidamente encerrado, com os principais campos corretamente preenchidos e verificados (categoria, incidentes relacionados, informações necessárias para a correta avaliação, prioridade, item de configuração, impacto, urgência etc.).	Até 5 (cinco) dias úteis após a identificação da Causa Raiz e implantação da Solução Definitiva
	<u>Relatório de encerramento do problema</u> contendo as informações básicas do problema, como título, número do ticket, sintomas, investigação, causa, resolução, incidentes associados e/ou volumetria, mudanças associadas na aplicação da solução de contorno e/ou definitiva e informações complementares julgadas necessárias.	Até 2 (dois) dias úteis após a implantação da Solução Definitiva
Relatório Gerencial	Contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre outras informações.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Apresentação gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Ata da reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

15.9. Entregas do Processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento.

Devem ser submetidos à base de conhecimento, no mínimo, **40 (quarenta)** documentos e, no máximo, **60 (sessenta)** documentos por mês.

Obs.: O quantitativo mensal poderá ser alterado a cada mês, a critério do gestor do processo, considerando a necessidade da produção de mais ou menos conteúdo para a Base do Conhecimento advindo da sazonalidade de novos projetos, inclusão de novos serviços, ferramentas, procedimentos etc.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Gerenciamento da Base de Conhecimento	Documentos submetidos à base de conhecimento Validados, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do documento;
	Documentos submetidos à Base de Conhecimento Aprovados, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 2 (dois) dias úteis após a submissão do documento à base de conhecimento;
Reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório de Publicações e Utilização da Base de Conhecimento.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Ata da reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório de Publicações e Utilização da Base de Conhecimento.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

15.10. Entregas do Serviço de Gerenciamento de Operações de TI.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos	Serviços de rotinas submetidas ou agendados em ambiente de produção.	Até 30 (trinta) minutos após a solicitação.
	<p><u>Relatório do desempenho do Processamento Batch</u> contemplando a relação das rotinas que foram executadas em comparação com o planejamento, todos os cancelamentos e reprocessamentos, os incidentes registrados e quais as soluções de contorno adotadas.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotinas planejadas para executar; • Rotinas executadas; • Rotinas canceladas; 	Até quatro horas após o encerramento do processamento noturno diário, cujo evento que caracterizará este encerramento será definido pelo CONTRATANTE.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<ul style="list-style-type: none"> Rotinas reprocessadas; Incidentes registrados; <p>A critério do CONTRATANTE, o conteúdo do relatório poderá ser modificado a qualquer tempo.</p>	
Todas	Registro de Incidentes em ferramenta indicada pelo CONTRATANTE para o devido tratamento pelo processo de gerenciamento de incidentes	Em até 10 (dez) minutos após a sua ocorrência.
Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos	<p><u>Relatório de recebimento de arquivos</u> necessários para a execução do processamento noturno diário, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nome e quantidade de arquivos recebidos; Nome e quantidade de arquivos não recebidos; Data das recepções; Horário das recepções <p>Obs.: Será realizada pelo CONTRATANTE a definição dos arquivos a serem monitorados nesta entrega.</p>	Até uma hora após o horário do último arquivo recebido.
	<p><u>Relatório de transmissão dos arquivos</u>, necessários para a execução do processamento noturno diário, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nome e quantidade de arquivos transmitidos; Nome e quantidade de arquivos não transmitidos; Data das transmissões; Horário das transmissões. <p>Obs.:Será realizada pelo CONTRATANTE a definição dos arquivos a serem monitorados nesta entrega.</p>	Até uma hora após o horário do último arquivo transmitido.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de Backup/Restore	<i>Backups</i> efetuados mediante requisição detalhada ou processo automatizado	Em até 30 (trinta) minutos após a sua solicitação.
	<i>Restores</i> efetuados mediante requisição detalhada ou processo automatizado	Em até 30 (trinta) minutos após a sua solicitação.
	Relatório contendo informação sobre a movimentação das fitas de backup.	Até uma hora após a conclusão do turno de trabalho
Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de Backup/Restore	<p>Relatório do histórico de utilização das mídias magnéticas. O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condições de uso e validade • Informações sobre substituições • Quantidade existente • Rastreabilidade. 	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Gerenciamento de Instalações de TI	<u>Relatório mensal de Visita Técnica aos DataCenters</u> contemplando informações das atividades preventivas e/ou corretivas realizadas.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	Relatório mensal de status de contratos de suporte.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	Relatório mensal de vistoria dos <i>DataCenters</i> contemplando informações sobre a saúde dos equipamentos, evidências de alertas de erro/falha, abertura de chamados técnicos e acompanhamento da solução.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	Relatório do controle de equipamentos e componentes armazenados no depósito de Ambiente de Infraestrutura de TI contendo no mínimo: lista dos itens disponíveis; fluxo de entrada e saída; validade; prazos de garantia.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Monitoração do Planejamento e Controle da Produção (PCP)	<p>Relatório de Alterações em Bibliotecas de Procedures / Scripts / Parâmetros / JCLs e nos Planos de Execução dos Trabalhos, contemplando a relação das rotinas e processos que foram solicitados x implantados.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordenador do CONTRATADO responsável pelo turno; • Data das solicitações; • Descrição detalhada das ações a implantar; • Ações adotadas na implementação; • Resultado das implantações e ajustes necessários; • Melhorias adotadas. 	Até 1 (uma) hora após a conclusão do turno de trabalho.
	<p>Relatório do Desempenho da Produção contemplando a relação das rotinas que foram canceladas, reprocessadas e outras exceções.</p> <p>O relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotinas canceladas; • Rotinas reprocessadas; • Melhorias adotadas. 	Até 4 (quatro) horas após o encerramento do processamento noturno diário.
Gerenciais	<p><u>Relatório Gerencial</u> contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre outras informações.</p>	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	<p>Apresentação Gerencial contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre outras informações.</p>	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	<u>Reunião de status gerencial</u> com apresentação contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	<u>Ata da reunião de status gerencial</u> contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

15.11. Entregas dos Processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Análise de Capacidade e Desempenho	<u>Relatório Semanal de Exceção de Componentes</u> (Análise de Capacidade e Desempenho realizada para cada recurso (Componente)/serviço)	Até o 1º (primeiro) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.
Gerenciamento de Demanda	<u>Documento de Gerenciamento de Demanda (Semestral) abrangendo as demandas por aporte de capacidade.</u>	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Modelagem de Capacidade	<u>Relatório Semanal de Tendência de Componentes e Relatório de Tendência de Serviços (Modelagem de Capacidade realizada para cada recurso(Componente)/serviço)</u>	Até o 1º (primeiro) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.
Plano de Capacidade	<u>Plano de Capacidade</u> (Anual, com atualização semestral)	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Gerenciamento de Eventos de Capacidade	<u>Relatório Semanal de Falhas por falta de Capacidade</u>	Até o 1º (primeiro) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	<u>Relatório Semanal de Níveis de Disponibilidade.</u>	Até o 1º (primeiro) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.
Plano de Disponibilidade	<u>Plano de Disponibilidade</u> (Semestral, com atualização trimestral)	Até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Gerenciamento de Eventos de Disponibilidade	<u>Relatório Semanal de análise de eventos</u>	Até o 1º (primeiro) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.
Documentação de Gerenciamento de Recursos	<u>Documento de Gerenciamento do Recurso/Serviço.</u>	Até 15 (quinze) dias corridos (por recurso/serviço) após a inclusão / atualização do recurso/serviço em produção. Até 15 (quinze) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Implantação de Monitoramento	Ferramentas de monitoramento do recurso/serviço devidamente instaladas, configuradas, parametrizadas e customizadas. Alertas de gerenciamento devidamente parametrizados conforme Documento de Gerenciamento do recurso em questão. Coleta de indicadores sendo realizada de forma sistemática.	Até 25 (vinte e cinco) dias corridos (por recurso/serviço) após a inclusão do recurso / serviço em produção. Até 25 (vinte e cinco) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Atualização de Monitoramento	Ferramentas de monitoramento do recurso/serviço devidamente instaladas, configuradas, parametrizadas e customizadas. Alertas de gerenciamento devidamente parametrizados conforme Documento de Gerenciamento do recurso em questão. Coleta de indicadores sendo realizada de forma sistemática. Documento de Gerenciamento do Recurso devidamente atualizado conforme atualização nos procedimentos de monitoração.	Até 20 (vinte) dias corridos (por recurso/serviço) após a atualização do recurso/serviço em produção. Até 20 (vinte) dias corridos após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Planilha de recomendações com Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	Planilha contendo o número das solicitações de serviço, incidentes, problemas, melhorias, projetos, requisições de mudanças, dentre outras, geradas pela equipe de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade da CONTRATADA oriundas das recomendações presentes nos relatórios e demais entregáveis destes processos (semanal).	Até o 1º (primeiro) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.
Análise de Capacidade e Desempenho (Semanal)	Painéis e Dashboards com informações de Capacidade e Disponibilidade	Até 20 (vinte) dias úteis após a solicitação formal por parte do CONTRATANTE.
Implementação de recomendações de Capacidade e Disponibilidade	Implementação das melhorias / recomendações / sugestões constantes nas entregas / artefatos de saída das macroatividades dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade	A ser definido em conjunto com o CONTRATANTE, conforme natureza da recomendação.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Relatório Gerencial	Contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre outras informações (mensal).	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Apresentação gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Ata da reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

15.12. Entregas do Processo de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Planejamento de Mudança (construção e teste)	Programação de Mudanças relacionando todas as mudanças a serem implantadas no dia ou no período.	Até as 22h00min do dia da implantação.
	Retorno da Programação de Mudanças relacionando todas as mudanças planejadas para o dia ou período e o respectivo resultado da implantação.	Até as 08h00min do dia útil seguinte ao planejado para implantação.
	Planejamento de mudanças em sistemas corporativos (corretivas, evolutiva ou novos) seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. A Construção e Teste da mudança deve acontecer, de acordo com o prazo máximo estabelecido para a entrega, independente da data planejada para implantação da mudança.	Até 3 (três) horas corridas após a abertura da mudança - Para mudanças urgentes, até 4 (quatro) horas corridas após a REVISÃO PÓS implantação.
	Planejamento das demais mudanças (por exemplo: software básico e hardware) seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. A Construção e Teste da mudança deve acontecer, de acordo com o prazo máximo estabelecido para a entrega, independente	Até 24 (vinte e quatro) horas corridas a partir da abertura da mudança. - Para mudanças urgentes, até 4 (quatro) horas corridas

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	da data planejada para implantação da mudança.	após a revisão pós implantação.
	Comunicação à equipe de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos sobre os ICs afetados em liberações bem como o período de indisponibilidade planejada (janela de mudança).	Até 30 (trinta) minutos antes da implantação.
	Concluir reunião(ões) técnica(s) com membros da Célula de Mudança e com equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA.	Antes do início da reunião virtual do CCM.
	Iniciar a reunião virtual do CCM (Comitê de Controle de Mudanças).	Até 3 (três) dias úteis antes da data definida para implantação da mudança.
	Divulgar resultado da reunião virtual do CCM.	Até 1 (uma) hora após a data e hora definida com fim da reunião virtual do CCM.
	Realizar reunião presencial do CCM.	Para mudanças reprovadas na reunião virtual, até 1 (um) dia útil após a reprovação implantação da mudança. Para demais casos, até 3 (três) dias úteis antes da data definida para implantação da mudança.
	Entregar apresentação (slides) para reunião presencial do CCM.	Até 8 (oito) horas úteis antes da data e hora agendada para a reunião.
Aprovação de Mudança	Encaminhamento da mudança para aprovação.	Até 20 (vinte) minutos após conclusão da tarefa “Plano de Ação da Liberação” - Para mudanças urgentes, até 20 (vinte) minutos após o registro da Mudança.
	Correção do Planejamento da Mudança de mudanças reprovadas.	Em até 1 (uma) hora após a reprovação.
Implantação de Mudança	Comunicação à equipe de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos sobre o término da indisponibilidade	Até 15 (quinze) minutos após a implantação.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	de ICs afetados em liberações.	
	Implantar a mudança.	Até 6 (seis) horas do dia seguinte ao da aprovação da mudança, caso não seja especificado pelo CONTRATANTE um horário específico.
	Atuar na implantação de mudanças urgentes, até a sua resolução.	Iniciar em até 20 (vinte) minutos após a autorização da mudança.
	Concluir a implantação de mudanças urgentes para sistemas corporativos.	Em até 1 (uma) hora após o início da implantação.
	Artefatos gerados ou atualizados da mudança. Por exemplo: Topologia atualizada de sistemas e serviços, Plano de Implantação atualizado do perímetro de homologação e de produção, dentre outros.	Até 12 (doze) horas após a conclusão da implantação da mudança.
	Manutenção (criação/desativação/atualização) dos atributos e relacionamentos dos ICs afetados na mudança.	Até 2 (duas) horas para atualização do BDGC, após a conclusão da implantação da mudança.
Revisão de implantação de Mudança	Revisão técnica pós-implantação da mudança (planejadas ou emergenciais).	Até 2 (duas) horas após a conclusão da implantação da mudança.
Encerramento de Mudança	Encerrar a mudança.	A partir da implantação da mudança, entre 48 (quarenta e oito) e 56 (cinquenta e seis) horas corridas, não considerando finais de semana e feriados. Caso haja aceite pelo demandante, a mudança pode ser encerrada antes das 48 horas contadas a partir da implantação da mudança.
Consolidação e Reporte de Mudança,	Relatório das mudanças abertas há mais de 30 (trinta) dias, contendo pelo menos as seguintes informações:	Nos dias 15 e 30 de cada mês.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Liberação e Configuração	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de mudança; • Resumo da mudança; • Data de abertura; • Status da mudança; • Justificativa do status; • Data do último status; • Quantidade de dias em que a mudança está aberta. 	
	<p>Relatório gerencial quinzenal contendo pelo menos as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumetria histórica; • Quantidade de mudanças abertas; • Quantidade de mudanças abertas por ambiente; • Quantidade de mudanças abertas por ambiente e dia da semana; • Quantidade de mudanças que foram incluídas na PFM do dia da abertura; • Quantidade de mudanças publicadas por perímetro (homologação e produção) • Quantidade de mudanças emergenciais; • Quantidade de mudanças fechadas; • Quantidade de mudanças no backlog; • Quantidade de mudanças aprovadas e reprovadas; • Quantidade de mudanças implantadas de forma automatizada; • Quantidade de mudanças implantadas utilizando a Base de Conhecimento; • Quantidade de mudanças que geraram incidentes; • Quantidade de incidentes gerados por mudanças; • Quantidade de mudanças para correção de incidentes; • Efetividade da Programação Futura de Mudanças (PFM); • Quantidade mudanças abertas e implantadas no 	Até o 5º dia útil subsequente à quinzena.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	período de Congelamento; <ul style="list-style-type: none"> • TOP 10 demandantes de mudanças; • TOP 10 itens de configuração mais afetados; • Evolução dos itens de configuração; • Resumo do acompanhamento dos projetos ágeis. 	
	Relatório com Resumo Pré-Implantação de Mudanças (PFM) no Final de Semana, contendo pelo menos: <ul style="list-style-type: none"> • Total de Mudanças; • Mudanças envolvendo sistemas relevantes ao processo de Mudanças; • Mudanças envolvendo itens de configuração críticos ao Ambiente de Infraestrutura. 	Até as 17 (dezessete) horas do último dia útil da semana do período do relatório.
	Relatório com Resumo Pós-Implantação de Mudanças (PFM) no Final de Semana, contendo pelo menos: <ul style="list-style-type: none"> • Total de Mudanças • Quantidade e percentual de Mudanças Implantadas • Quantidade e percentual de Mudanças Não Implantadas e respectivos motivos da não implantação • Quantidade e percentual de Mudanças que geraram Incidentes e respectivas Mudanças • Quantidade e percentual de incidentes gerados por mudança e respectivos incidentes. 	Até o 2º (segundo) dia útil da semana subsequente ao do período do relatório.
	Elaborar Ata de Reunião conforme modelo definido pelo CONTRATANTE, quando ocorrer reunião de trabalho referente à mudança.	Até 1 (um) dia útil após a conclusão da reunião.
	Entrega única contendo o Relatório mensal com as não conformidades constatadas no BDGC e contendo as Evidência(s) de resolução das não conformidades apresentadas no relatório mensal com as não conformidades constatadas no BDGC.	Até o quinto dia útil do mês subsequente ao mês de referência.
	Relatório Gerencial contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	outras informações.	
	Reunião de status gerencial e Apresentação gerencial contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
	Ata da reunião de status gerencial contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

15.13. Entregas do Processo de Gerenciamento de Solicitações de Serviço.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Atendimento de Solicitações	Solicitações de serviços de Prioridade Alta devidamente atendidas, resolvidas e documentadas (documentação com evidências da execução), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 2 (duas) horas corridas após a abertura da solicitação.
	Solicitações de serviços de Prioridades Média devidamente atendidas, resolvidas e documentadas (documentação com evidências da execução), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 4 (quatro) horas corridas após a abertura da solicitação.
	Solicitações de serviços de Prioridade Baixa devidamente atendidas, resolvidas e documentadas (documentação com evidências da execução), de acordo com os padrões definidos pelo CONTRATANTE.	Em até 6 (seis) horas corridas após a abertura da solicitação.
Apresentação gerencial	Contemplando as principais informações presentes nos relatórios gerenciais de solicitações de Serviço.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes nos relatórios gerenciais de solicitações de Serviço.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Ata da reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes nos relatórios gerenciais de solicitações de Serviço.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

15.14. Entregas do Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Projetos e Melhorias

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Prospecção e concepção de projetos	Relatório de análise de cenários, tendências e melhores práticas do mercado referentes ao escopo do projeto.	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
	Relatório de prospecção de soluções tecnológicas de mercado referentes ao escopo do projeto.	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
Especificação de requisitos	<p>Documentos com os requisitos técnicos de solução a ser especificada, dentre eles:</p> <ul style="list-style-type: none"> Especificações / requisitos técnicos de recursos de hardware, software, pessoas e processos necessários à implantação do projeto; Perfis e Competências de Profissionais; Assistência Técnica, Suporte Técnico e demais serviços; Atividades a serem prestadas por fornecedor de produtos ou serviços; Requisitos, critérios e parâmetros para seleção de fornecedor; Planos de Capacitação; Nível dos Serviços; Planos de Implantação. 	Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
Implantação de projetos	Escopo do projeto definido para o período devidamente implantado.	Em até 30 (trinta) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE, caso não seja especificado um prazo específico
	Controle da gestão de recursos alocados nos projetos ativos.	Até às 17h00min de todas as sextas-feiras
	Relatório contendo indicações de sobreposição de escopo de projetos, caso haja, de forma a proporcionar análise de redundância de atividades contempladas nos projetos.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
	Aplicação de pesquisa de satisfação do solicitante.	Até o 5º (quinto) dia útil após a conclusão do projeto.
Implantação de melhorias	Melhorias em soluções de infraestrutura de TI desenvolvidas e implantadas.	Em até 30 (trinta) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE, caso não seja especificado um prazo específico.
	Sugerir e implantar proativamente, pelo menos, 2 melhorias em soluções de infraestrutura de TI.	Em até 30 (trinta) dias corridos a partir da autorização do CONTRATANTE.
	Relatório contendo as melhorias implantadas e as sugestões de melhorias identificadas no âmbito técnico ou de processo do ambiente computacional.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência
Suporte às atividades de gerenciamento de projetos e melhorias	<p>Construção de artefatos dos projetos (a ser definido pelo CONTRATANTE):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de acompanhamento de projetos; • Plano de gerenciamento de projeto; • Declaração de escopo; • Termo de abertura; • Planilha de riscos; • Cronograma (novo e atualização); • Matriz de comunicação; • Matriz de responsabilidade; • Planilha de desembolsos; • Atas de reunião; 	Em até 30 (trinta) dias corridos a partir da demanda do CONTRATANTE.
Suporte às atividades de gerenciamento	Repositório de documentação de projetos e melhorias devidamente atualizados	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
de portfólio de projetos	Relatório de informações gerenciais de projetos devidamente atualizados	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
	Apresentação de informações gerenciais de projetos devidamente atualizada	Até às 12h00min de todas as segundas-feiras
	<i>Dashboard</i> de informações gerenciais de projetos devidamente atualizada	Até às 12h00min de todas as segundas-feiras
Suporte às atividades de gerenciamento de melhorias	Elaboração dos seguintes documentos de gerenciamento: • Relatórios de acompanhamento de melhorias; • Atas de reunião, quando existentes;	Até às 12h00min de todas as segundas-feiras
	Relatório de informações gerenciais de melhorias devidamente atualizados	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
	Dashboard de informações gerenciais de melhorias devidamente atualizada	Até às 12h00min de todas as segundas-feiras
Relatório Gerencial	Contemplando indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, dentre outras informações.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Apresentação gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período do relatório.
Ata da reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações presentes no Relatório Gerencial.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Automatização de serviços de infraestrutura de TI	Disponibilização da oferta de 04 serviços de infraestrutura de TI devidamente automatizados.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.
Criação de fluxos de automação e disponibilização de oferta de plataformas de containers	Disponibilização da oferta de 04 plataformas de containers devidamente automatizados.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.
Qualidade e Melhoria contínua	Matriz contendo nome e versionamento dos processos, das documentações técnicas e instruções operacionais desenvolvidas devidamente atualizado.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período de aferição dos resultados.
	Relatório consolidado com os resultados obtidos durante avaliação do desempenho de 2 processos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (a ser definido pelo CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês corrente) e as ações de melhoria e/ou corretivas oriundas deste resultado.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período de aferição dos resultados.
	Relatório gerencial de oficinas de transferência de Conhecimento contendo, no mínimo, a quantidade realizada, o nome do treinamento, a quantidade de participantes e o percentual de aproveitamento da transferência de conhecimento.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período de aferição dos resultados.
	Relatório gerencial de adaptação a atualização de normas, padrões, processos, procedimentos e tecnologias utilizados do CONTRATANTE.	Em até 60 (sessenta) dias corridos após a formalização da solicitação por parte do CONTRATANTE.
	Relatório gerencial dos resultados da pesquisa de satisfação contendo as propostas de melhoria e/ou correções a serem realizadas.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao do período de aferição dos resultados.
Apresentação gerencial	Contemplando os principais resultados obtidos no período e as principais informações referentes à oferta dos serviços e plataformas de containers automatizados devidamente disponibilizados.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.
Reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações discutidas na reunião de status gerencial.	Até 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

MACROATIVIDADES	ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
Ata da reunião de status gerencial	Contemplando as principais informações discutidas na reunião de status gerencial.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial do período.

15.16. Entregas comuns à Gestão do Contrato

ENTREGAS	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA
<u>Relatório Mensal de Nível de Serviço</u> contendo o nome do indicador, o nível alcançado, o desconto previsto no valor mensal, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
<u>Relatório diário da Escala de Especialidades</u> , mencionando quais profissionais, para o dia em questão, estão preenchendo as especialidades previstas em contrato.	Até às 10h00min do dia corrente (incluindo sábado, domingo e feriados).
<u>Relatório de admissões e desligamentos de profissionais do CONTRATADO</u> no mês de referência.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
<u>Quadro de profissionais do CONTRATADO</u> devidamente atualizado.	Até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
Apresentação gerencial.	Até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
Relatório gerencial de Oficinas de Transferência de Conhecimento.	Até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
Reunião de status gerencial.	Até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês seguinte ao mês de referência.
Ata da reunião de status gerencial.	Até 2 (dois) dias úteis após a Reunião de status gerencial ao do período do relatório.

ANEXO III

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 1.1. Este documento descreve os Níveis de Serviço entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO no que concerne à realização das atividades que constituem o objeto da presente contratação.
- 1.2. Os níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados.
- 1.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 1.4. Nos níveis de serviço estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; os níveis aceitável e esperado; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. O CONTRATANTE avaliará os serviços contratados, por meio da avaliação dos artefatos entregues pelo CONTRATADO.
- 2.2. Visando se adequar à realidade do contrato durante a sua execução, contemplando as necessidades do Banco e as alterações nas demandas e no parque computacional do Banco, a cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato, o CONTRATANTE e o CONTRATADO poderão revalidar os indicadores e seus respectivos valores de referência, com vistas à melhoria dos serviços contratados, podendo haver alteração, desde que em comum acordo entre Contratado e Contratante e sem que isso repercuta em prejuízos financeiros ao contrato.
- 2.3. No caso de alteração do nível de serviço vigente, o CONTRATADO deverá se adaptar no prazo máximo de até 60 dias corridos, a partir da comunicação formal emitida pelo CONTRATANTE, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse de custos desta adaptação para o CONTRATANTE.
- 2.4. O valor total dos descontos aplicados a um mesmo mês estará limitado ao valor total do serviço no mês.
- 2.5. A apuração será sempre realizada com base nos dados do mês de referência do relatório gerencial.
- 2.6. O Contratante não poderá postergar a apuração de indicadores para meses seguintes, a não ser em casos em que a apuração dentro do mês corrente não seja possível por culpa da Contratada.

3. PRAZO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS ENTREGUES

- 3.1. O CONTRATADO deverá apresentar o Relatório Mensal de Nível de Serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

- 3.2. O Banco deverá validar os serviços executados, bem como o Relatório Mensal de Nível de Serviço, até o 5º (quinto) dia útil após a entrega descrita no item anterior;
- 3.3. O CONTRATADO deverá apresentar ao Banco as notas fiscais/faturas até o 5º (quinto) dia útil após a validação descrita no item anterior;
- 3.4. O Banco deverá efetuar o pagamento no 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à apresentação descrita no item anterior;
- 3.5. Caso o CONTRATANTE não emita o aceite ou a devolução para determinada entrega dentro dos prazos indicados anteriormente, o Gestor do Contrato poderá providenciar o respectivo pagamento ao CONTRATADO;
- 3.6. Nos meses em que o Banco não cumprir os prazos contratuais de validação de entregas e aferição dos indicadores, não será permitido que eventuais glosas que deveriam ter sido aplicadas em um determinado mês sejam postergadas para meses seguintes, evitando acúmulos que prejudiquem a saúde financeira do contrato.

4. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

4.1. Índice de início da classificação de incidentes		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir se o tempo de início de classificação de incidentes está de acordo com o prazo máximo de entrega definido. O tempo de início de classificação corresponde a Data, Hora e Minuto de Início da Classificação do Incidente menos a Data, Hora e Minuto de Abertura do Incidente.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de incidentes registrados no mês de referência} \text{ menos } \text{Total de incidentes com tempo de início de classificação superior a 5 (cinco) minutos})}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no valor mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)

4.1. Índice de início da classificação de incidentes		
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,60% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,90% (noventa centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,20% (um inteiro e dois décimos por cento)

4.2. Prazo de entrega do Relatório Gerencial de Incidentes resolvidos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir se o Relatório Gerencial de Incidentes resolvidos está sendo concluído dentro do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Data e Hora da entrega do relatório menos a Data e Hora da solicitação do relatório.	
Nível Esperado	Até 8 (oito) horas corridas.	
Nível Aceitável	Maior que 8 (oito) horas corridas e menor ou igual a 12 (doze) horas corridas.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 8 (oito) horas corridas e menor ou igual a 10 (dez) horas corridas	0,40% (quarenta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) horas corridas e menor ou igual a 12 (doze) horas corridas	0,60% (sessenta centésimos por cento)
	Maior que 12 (doze) horas corridas	0,80% (oitenta centésimos por cento)

4.3. Índice de Incidentes fechados		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a resolução e encerramento de incidentes registrados.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de incidentes fechados no mês de referência}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência mais Total de incidentes que permaneceram abertos no mês de referência cujas pendências são de responsabilidade da Contratada}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Menor que 94 (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)
	Menor que 86% (oitenta e seis por cento)	0,80% (oitenta centésimos por cento)

* Pendência: algum impedimento que seja da Contratada para continuidade do atendimento.

4.4. Índice de incidentes de prioridade Alta resolvidos no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes de prioridade Alta estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido. O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução do Incidente) menos (Data, Hora e Minuto da Abertura do Incidente) menos (o tempo de inatividade).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de incidentes de prioridade Alta registrados no mês de referência} - \text{Total de incidentes de prioridade Alta com tempo de resolução superior a 50 (cinquenta) minutos})}{\text{Total de incidentes de prioridade Alta registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,5% (cinco décimos por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	1,0% (um inteiro por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento)	2,0% (dois inteiros por cento)

4.5. Índice de incidentes de prioridade Média resolvidos no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes de prioridade Média estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido. O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução do Incidente) menos (Data, Hora e Minuto da Abertura do Incidente) menos (o tempo de inatividade).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{(Total de incidentes de prioridade Média registrados no mês de referência menos Total de incidentes de prioridade Média com tempo de resolução superior a 70 (setenta) minutos)}}{\text{Total de incidentes de prioridade Média registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	1,0% (um por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

4.6. Índice de incidentes de prioridade Baixa resolvidos no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os incidentes de prioridade Baixa estão sendo resolvidos dentro do prazo máximo de entrega definido. O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução do Incidente) menos (Data, Hora e Minuto da Abertura do Incidente) menos (o tempo de inatividade).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de incidentes de prioridade Baixa registrados no mês de referência} - \text{Total de incidentes de prioridade Baixa com tempo de resolução superior a 90 (noventa) minutos})}{\text{Total de incidentes de prioridade Baixa registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento)	1,0% (um por cento)

4.7. Índice de Incidentes com solução rejeitada		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade no atendimento dos Incidentes medindo a quantidade de incidentes com solução rejeitada por motivos de Erros ou Execução Incompleta.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de Incidentes com solução rejeitada no mês de referência}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência mais Total de incidentes que permaneceram abertos no mês de referência cujas pendências são de responsabilidade da Contratada}} \times 100$	
Nível Esperado	Até 0,5% (zero e cinco décimos por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 0,5% (zero e cinco décimos por cento) e menor que 5% (cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 0,5% (zero e cinco décimos por cento) e menor ou igual a 2% (dois por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)
	Maior que 5% (cinco por cento)	0,90% (noventa centésimos por cento)

4.8. Índice de qualidade das informações		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das informações preenchidas nos incidentes, conforme orientações contidas em documento publicado na base de conhecimento.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de incidentes no mês de referência que não tiveram qualidade no atendimento}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Até 0,5% (zero e cinco décimos por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 0,5% (zero e cinco décimos por cento) e menor que 5% (cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 0,5% (zero e cinco décimos por cento) e menor ou igual a 2% (dois por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 3% (três por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 3% (três por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 5% (cinco por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

4.9. Índice de acompanhamento de pendências em incidentes		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as demandas ativas que estejam com seu atendimento paralisado sejam acompanhadas e atualizadas, no tempo determinado.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de demandas com atendimento paralisado e com log de retorno em até 30 (trinta minutos) corridos da hora do log do usuário ou log/retorno do parceiro}}{\text{Total de demandas com o atendimento paralisado e que tiveram retorno do usuário/parceiro}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

4.10. Perda de prazo de emissão dos Relatórios Diários		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que os Relatórios Diários (de Incidentes e de Serviços Críticos) não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de relatórios diários entregues fora do prazo máximo de entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) relatório.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) relatórios.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 1 (um) e menor ou igual a 3 (três) relatórios	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 6 (seis) relatórios	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 10 (dez) relatórios	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) relatórios	0,40% (quarenta centésimos por cento)

4.11. Atraso na realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de status gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

4.12. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	24 (vinte e quatro) horas.	
Nível Aceitável	Até 240 (duzentas e quarenta) horas corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 24 (vinte e quatro) horas e menor ou igual a 72 (setenta e duas) horas corridas	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 72 (setenta e duas) horas e menor ou igual a 168 (cento e sessenta e oito) horas corridas	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 168 (cento e sessenta e oito) horas 240 (duzentas e quarenta) horas corridas	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 240 (duzentas e quarenta) horas corridas	0,40% (quarenta centésimos por cento)

4.13. Índice de satisfação do cliente		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a satisfação do cliente (usuário final) através da aplicação de pesquisa de satisfação para medir a qualidade do atendimento dos Incidentes.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Média simples do resultado final das notas obtidas}}{\text{Máximo de pontos alcançáveis}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,90% (noventa centésimos por cento)

4.14. Índice de documentos publicados na base de conhecimento.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade dos documentos enviados pelo gerenciamento de incidentes para publicação na base de conhecimento.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de documentos submetidos no mês de referência pelo gerenciamento de incidentes e publicados na base de conhecimento}}{\text{Total de documentos submetidos no mês de referência pelo gerenciamento de incidentes para a publicação na base de conhecimento}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)

4.15. Índice de incidentes que não seguiram o fluxo do processo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que os incidentes abertos sigam o fluxo do processo de gerenciamento de incidentes.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência} - \text{Total de incidentes que não seguiram o fluxo do processo}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) e menor que 99% (noventa e nove por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 99% (noventa e nove por cento) e maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	0,90% (noventa centésimos por cento)

5. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

5.1. Incidentes associados a problemas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da efetividade do gerenciamento de problemas em relação aos incidentes	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de incidentes no mês de referência associados a problemas}}{\text{Total de incidentes com impacto no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 50% (cinquenta por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 20% (vinte por cento) e menor que 50% (cinquenta por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 50% (cinquenta por cento) e maior ou igual a 40% (quarenta por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 40% (quarenta por cento) e maior ou igual a 30% (trinta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 30% (trinta por cento) e maior ou igual a 20% (vinte por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 20% (vinte por cento)	1,0% (um por cento)

5.2. Índice de problemas fechados		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que o portfólio de problemas não cresça indiscriminadamente	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de problemas fechados no mês de referência}}{\text{Quantidade de problemas registrados no mês de referência mais Quantidade de problemas que permanecem abertos e cujas pendências são de responsabilidade da Contratada}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 75% (setenta e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 15% (quinze por cento) e menor que 75% (setenta e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento) e maior ou igual a 55% (cinquenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 55% (cinquenta e cinco por cento) e maior ou igual a 35% (trinta e cinco por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 35% (trinta e cinco por cento) e maior ou igual a 15% (quinze por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 15% (quinze por cento)	1,0% (um por cento)

5.3. Problemas oriundos do Gerenciamento Proativo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da efetividade do Gerenciamento Proativo de Problemas em decorrência de alertas oriundos das ferramentas de monitoração	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de problemas abertos proativamente}}{\text{Total de problemas abertos no mês corrente}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 10% (dez por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 5% (cinco por cento) e menor que 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 10% (dez por cento) e maior ou igual a 8% (oito por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 8% (oito por cento) e maior ou igual a 7% (sete por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 7% (sete por cento) e maior ou igual a 6% (seis por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 5% (cinco por cento)	1,0% (um por cento)

5.4. Índice de causa raiz identificada de problemas com prioridade Alta		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a causa raiz dos Problemas de prioridade Alta estejam sendo encontradas dentro do prazo máximo de entrega.	
Mecanismo de Cálculo	(Total de Problemas de prioridade Alta registrados no mês de referência menos Total de Problemas de prioridade Alta com causa raiz encontrada no tempo superior a 7 (sete) dias corridos)	
	Total de Problemas com prioridade Alta registrados no mês de referência	X 100
Nível Esperado	Maior ou igual 90% (noventa por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 60% (sessenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento) e maior ou igual a 60% (sessenta por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 60% (sessenta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

5.5. Índice de causa raiz identificada de problemas com prioridade MÉDIA		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a causa raiz dos Problemas de prioridade Média estejam sendo encontradas dentro do prazo máximo de entrega.	
Mecanismo de Cálculo	(Total de Problemas de prioridade Média registrados no mês de referência menos Total de Problemas de prioridade Média com causa raiz encontrada no tempo superior a 10 (dez) dias corridos)	
	$\frac{\text{Total de Problemas com prioridade Média registrados no mês de referência}}{\text{Total de Problemas de prioridade Média registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

5.6. Índice de causa raiz identificada de problemas com prioridade BAIXA		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a causa raiz dos Problemas de prioridade Baixa estejam sendo encontradas dentro do prazo máximo de entrega	
Mecanismo de Cálculo	(Total de Problemas de prioridade Baixa registrados no mês de referência menos Total de Problemas de prioridade Alta com causa raiz encontrada no tempo superior a 15 (quinze) dias corridos)	X 100
	Total de Problemas com prioridade Baixa registrados no mês de referência	
Nível Esperado	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

5.7. Índice de documentos publicados na base de conhecimento		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade dos documentos enviados pelo gerenciamento de problemas para publicação na base de conhecimento.	
Mecanismo de Cálculo	Total de documentos submetidos no mês de referência pelo gerenciamento de problemas e publicados na base de conhecimento <div></div> X 100	
	Total de documentos submetidos no mês de referência pelo gerenciamento de problemas para a publicação na base de conhecimento	
Nível Esperado	95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,13% (treze centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

5.8. Perda de prazo de emissão dos Relatórios Semanais de Problemas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório semanal de Problemas não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios mensais do mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 5 (cinco) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,05% (cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 5 (cinco) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 5 (cinco) dias corridos	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)

5.9. Atraso na realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de status gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

5.10. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

5.11. Atraso na entrega da Ata da reunião semanal do comitê de problemas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	Até 24 (vinte e quatro) horas da data de realização da reunião.	
Nível Aceitável	Até 72 (setenta e duas) horas corridas.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Maior que 24 (vinte e quatro) horas e menor ou igual a 48 (quarenta e oito) horas corridas	0,05% (dez centésimos por cento)
	Maior que 48 (quarenta e oito) horas e menor ou igual a 72 (setenta e duas) horas corridas	0,10% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 72 (setenta e duas) horas corridas	0,15% (quarenta centésimos por cento)

5.12. Índice de qualidade das informações dos documentos de encerramento dos problemas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das informações preenchidas nos documentos de encerramento dos problemas	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de problemas encerrados no mês de referência que tiveram qualidade no relatório final de encerramento}}{\text{Total de problemas encerrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Até 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 80% (dez por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste de no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)

6. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA A BASE DE CONHECIMENTO

6.1. Índice de aprovação de documentos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a utilização correta do limite de tempo (em até 48 (quarenta e oito) horas) para a aprovação de um documento da base de conhecimento

6.1. Índice de aprovação de documentos		
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Somatório dos documentos aprovados em até 48 (quarenta e oito) horas}}{\text{Total de documentos recebidos para a publicação no mês}} \times 100$	
Nível Esperado	95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

6.2. Índice de publicação de documentos na Base de Conhecimento.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Assegurar que a quantidade mínima de documentos de conhecimento a serem publicados está sendo cumprida.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de documentos publicados no mês}}{\text{Total de documentos definida pelo gestor do processo para a publicação no mês}} \times 100$	
Nível Esperado	100% (cem por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 100% (cem por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 90% (noventa por cento) e menor que 100% (cem por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 85% (oitenta e cinco por cento) e menor ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 80% (oitenta por cento) e menor ou igual a 90% (noventa por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 79% (setenta e nove por cento)	1,0% (um por cento)

6.3. Atraso na realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de status gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

6.4. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

7. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DO GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI

7.1. Indicadores de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos

7.1.1. Tempo de início de submissão de Serviços em ambiente de Produção	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Estabelecer indicador de nível de serviço para submissão de rotinas eventuais com tempo de início de submissão superior ao estabelecido.

7.1.1.Tempo de início de submissão de Serviços em ambiente de Produção		
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de solicitações atendidas no mês após o Prazo Máximo de Entrega}}{\text{Total de solicitações atendidas no mês}} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual 5% (cinco por cento)	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 25% (vinte e cinco por cento) e maior que 5% (cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 25% (vinte e cinco por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 25% (vinte e cinco por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

7.2. Indicadores de Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos.

7.2.1. Quantidade de incidentes detectados e não registrados pela monitoração		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Determinar a quantidade de incidentes detectados nas ferramentas de monitoração em uso pelo Banco que não foram registrados pela equipe de monitoração/gerenciamento de eventos	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de incidentes que foram detectados pelas ferramentas de monitoração, mas não foram registrados pela equipe de operação/gerenciamento de eventos	
Nível Esperado	Até 2 (dois) incidentes	
Nível Aceitável	Maior que 2 (dois) incidentes e menor ou igual a 8 (oito) incidentes	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 2 (dois) e menor ou igual a 4 (quatro)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) e menor ou igual a 6 (seis)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 8 (oito)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito)	1,0% (um por cento)

7.2.2.Índice do tempo para registro de incidentes identificados pela monitoração		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o registro de Incidentes identificados pela Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos está de acordo com o prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de incidentes registrados no mês de referência} - \text{Total de incidentes com tempo de registro superior a 10 (dez) minutos após a sua ocorrência})}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Nível Alcançado
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0% (um por cento)

7.3. Indicadores de Gerenciamento de Instalações de TI

7.3.1. Entrega de relatório de vistoria nos <i>DataCenters</i> .		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a entrega tempestiva do relatório de vistoria aos <i>DataCenters</i> do CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega do relatório.	
Nível Esperado	Até 5 (cinco) dias úteis.	
Nível Aceitável	Maior que 5 (cinco) dias úteis e menor ou igual a 20 (vinte) dias úteis.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 5 (cinco) e menor ou igual a 10 (dez) dias úteis	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 15 (quinze) dias úteis	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 15 (quinze) e menor ou igual a 20 (vinte) dias úteis	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 20 (vinte) dias úteis	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)

7.4. Indicadores gerais (comum a todas às macroatividades do processo)

7.4.1. Perda de prazo de emissão do Relatório Gerencial.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório Gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios mensais do mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

7.4.2. Atraso na realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de status gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

7.4.3. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido no Anexo II do Contrato.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

8. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DOS PROCESSOS DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE

8.1. Índice de qualidade das entregas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das entregas previstas para o mês em questão referentes aos processos de Capacidade e Disponibilidade.	
	Total de entregas no período que não tiveram solicitação de ajuste	X 100

8.1. Índice de qualidade das entregas		
Mecanismo de Cálculo	Total de entregas no período	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável Faixas de ajuste no pagamento	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0% (um por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	2,0% (dois por cento)
OBS: Qualidade envolve a abrangência de todos os itens previstos em atividades e entregas, apresentação visual, correção ortográfica, consistências dos dados apresentados, correto encaminhamento das ações mapeadas e não constar itens relacionados na abertura da solicitação.		

8.2. Índice de entregas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	Número de entregas concluídas, no período de aferição, dentro dos prazos estabelecidos <div></div> X 100	
	Número de entregas concluídas no período de aferição	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)

8.3. Índice de atraso de cada entrega		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender cada solicitação do CONTRATANTE dentro do prazo estabelecido.	
Mecanismo de Cálculo	Número de dias de atraso da entrega realizada	
	Quantidade de dias (prazo) previstos para conclusão da entrega X 100	
Nível Esperado	Menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento)	0,05% (cinco centésimos por cento)
	Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,13% (treze centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)

8.4. Redução na quantidade de incidentes e problemas por falta de recursos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a ocorrência de incidentes/problemas por falta de recursos (provenientes de falta de capacidade).	
Mecanismo de Cálculo	Número mensal de incidentes e problemas causados por falta de recursos.	
Nível Esperado	0 (zero) ocorrências	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) ocorrências	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Até 3 (três) ocorrências	0,10% (dez centésimos por cento) por ocorrência
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) ocorrências	0,20% (vinte centésimos por cento) por ocorrência
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) ocorrências	0,30% (trinta centésimos por cento) por ocorrência
	Maior que 10 (dez) ocorrências	0,40% (quarenta centésimos por cento) por ocorrência

8.5. Redução da porcentagem da indisponibilidade dos serviços e silos de TI (Mensal)		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Índice de disponibilidade para os sistemas (serviços)/silos. Os sistemas/silos deverão permanecer disponíveis para uso.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Tempo de serviço acordado} - \text{Tempo de Inatividade (Downtime)}}{\text{Tempo de serviço acordado}} \times 100$	
Nível Esperado	99,9% de Disponibilidade	
Nível Aceitável	Menor que 99,9% e maior ou igual a 99,0% de Disponibilidade	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal (por serviço/silo)
	Maior que 99,5% e menor que 99,9%	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 99,2% e menor ou igual a 99,5%	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior ou igual que 99,0% e menor ou igual a 99,2%	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 99,0%	0,40% (quarenta centésimos por cento)

8.6 Índice de itens modelados no sistema de monitoramento		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que os itens ativos no sistema de monitoramento estejam modelados como um serviço ou fazendo parte de um serviço.	
Mecanismo de Cálculo	Total de itens existentes não modelados no sistema de monitoramento	
	Total de itens existentes no sistema de monitoramento X 100	
Nível Esperado	Menor ou igual a 1% (um por cento)	
Nível Aceitável	Maior do que 1% (um por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 1% (um por cento) e menor ou igual a 2% (dois por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 3% (três por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 3% (três por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

8.7. Quantidade de mudanças implantadas que não tiveram solicitação de monitoramento abertas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da quantidade de mudanças implantadas que não tiveram a solicitação de monitoramento abertas, quando for o caso	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de mudanças implantadas que não tiveram solicitação de monitoramento abertas, quando for o caso, no mês de referência	
Nível Esperado	Até 4 (quatro) mudanças.	
Nível Aceitável	Maior que 4 (quatro) mudanças e menor ou igual a 16 (dezesesseis) mudanças.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 4 (quatro) e menor ou igual a 8 (oito)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito) e menor ou igual a 12 (doze)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 12 (doze) e menor ou igual a 16 (dezesesseis)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 16 (dezesesseis)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

8.8. Quantidade de incidentes não detectados pela monitoração	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Determinar a quantidade de incidentes mensais que não foram detectados pelas ferramentas de monitoração do Banco, quando estas forem capazes de gerar os respectivos alertas e os mesmos já tenham sido definidos pelo Banco
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de incidentes no mês de referência percebidos pela área de TI do Banco ou por usuários e que não foram detectados pelas ferramentas de monitoração do Banco quando estas forem capazes de gerar os respectivos alertas

Nível Esperado	Até 2 (dois) incidentes	
Nível Aceitável	Maior que 2 (dois) incidentes e menor ou igual a 8 (oito) incidentes	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 2 (dois) e menor ou igual a 4 (quatro)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 4 (quatro) e menor ou igual a 6 (seis)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 6 (seis) e menor ou igual a 8 (oito)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 8 (oito)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

8.9. Redução na quantidade mensal de eventos repetidos, duplicados ou falso positivos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Visa reduzir a quantidade mensal eventos repetidos, duplicados ou falso positivos quando comparada à média mensal dos últimos 3 meses.	
Mecanismo de Cálculo	$\left(\frac{\text{Quantidade de eventos repetidos, duplicados ou falso positivos no mês corrente}}{\text{Quantidade de eventos no mês corrente}} \times 100 - \text{MM3} \right)^{(*)}$	
Nível Esperado	Menor ou igual a 0% (zero) eventos repetidos, duplicados ou falso positivos	
Nível Aceitável	Até 30% de eventos repetidos, duplicados ou falso positivos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 0 (zero) e menor ou igual a 5% (cinco por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

(*) MM3 é a média dos últimos 3 meses do percentual mensal de eventos repetidos, duplicados ou falso positivos.

9. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS, LIBERAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

9.1. Mudanças sem incidentes		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a qualidade de implantação das mudanças	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual que não geraram incidentes}}{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) e menor que 99% (noventa e nove por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 99% (noventa e nove por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	1% (um por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	2% (dois por cento)

9.2. Mudanças sem reprovação		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das atividades que necessitam de aprovação do CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de mudanças no período que não foram reprovadas}}{\text{Total de mudanças no período}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 84% (oitenta e quatro por cento) e menor que 96% (noventa e seis por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento)	1% (um por cento)
	Menor que 88% (oitenta e oito por cento) e maior ou igual a 84% (oitenta e quatro por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 84% (oitenta e quatro por cento)	2% (dois por cento)

9.3. Mudanças sem atendimento		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que a mudança não permaneça aberta por tempo indiscriminado sem o devido atendimento	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de mudanças abertas há mais de 2 (dois) meses}}{\text{Quantidade de mudanças abertas}} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual 10% (dez por cento)	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 25% (vinte e cinco por cento) e maior que 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 25% (vinte e cinco por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 25% (vinte e cinco por cento)	1,0% (um por cento)

9.4. Entregas no prazo – Planejamento da Mudança (Construção e Teste)		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE na fase de Planejamento da Mudança	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de entregas da fase Planejamento da Mudança, referente às mudanças fechadas no mês de referência, realizadas dentro dos prazos definidos}}{\text{Número de entregas da fase Planejamento da Mudança referente às mudanças fechadas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento) e menor que 94% (noventa e quatro por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 88% (oitenta e oito por cento)	1,0% (um por cento)

9.5. Entregas no prazo – Aprovação de Mudança		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE na fase de Aprovação de Mudança	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de entregas da fase Aprovação da Mudança, referente às mudanças fechadas no mês de referência, realizadas dentro dos prazos definidos}}{\text{Número de entregas da fase Aprovação da Mudança referente às mudanças fechadas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento) e menor que 94% (noventa e quatro por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 88% (oitenta e oito por cento)	1,0% (um por cento)

9.6. Entregas no prazo – Implantação de Mudança		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE na fase de Implantação de Mudança	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de entregas da fase Implantação da Mudança, referente às mudanças fechadas no mês de apuração do indicador, realizadas dentro dos prazos definidos}}{\text{Número de entregas da fase Implantação da Mudança referente às mudanças fechadas no mês de apuração do indicador}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento) e menor que 94% (noventa e quatro por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 88% (oitenta e oito por cento)	1,0% (um por cento)

9.7. Acompanhamento de pendências em mudanças		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as demandas ativas que estejam com seu atendimento paralisado sejam acompanhadas e atualizadas, no tempo determinado.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de demandas com atendimento paralisado e com log de retorno em até 120 (cento e vinte) minutos corridos da hora do log do usuário ou log/retorno do parceiro}}{\text{Total de demandas com o atendimento paralisado e que tiveram retorno do usuário/parceiro}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,0% (um por cento)

9.8. Entregas no prazo – Encerramento de Mudança		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE na fase de Encerramento de Mudança	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de entregas da fase Encerramento da Mudança, referente às mudanças fechadas no mês de apuração do indicador, realizadas dentro dos prazos definidos}}{\text{Número de entregas da fase Encerramento da Mudança referente às mudanças fechadas no mês de apuração do indicador}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento) e menor que 94% (noventa e quatro por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 88% (oitenta e oito por cento)	1,0% (um por cento)

9.9. Perda de prazo de entrega do relatório e ajustes de não conformidades do BDGC.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a entrega do relatório e ajustes de não conformidades do BDGC dentro do prazo máximo de entrega.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso do relatório e ajustes.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	1,0% (um por cento)

9.10. Quantidade de Itens de Configuração afetados por mudança no período, e que não foram atualizados seus atributos no BGDC antes do encerramento da mudança, e que precisam ser ajustados no BDGC posteriormente.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Minimizar a quantidade de ocorrências de Itens de Configuração que deveriam ter sido atualizados por mudança não o foram antes do encerramento da mudança.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de itens do BDGC afetados por mudança no mês que foram atualizados até 2h após a implantação da mudança	
	Total de Itens do BDGC afetados por mudança no mês que deveriam ter sido atualizados no BDGC no mês $\times 100$	
Nível Esperado	Acima de 99% (noventa e nove por cento).	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) e menor que 99% (noventa e nove por cento).	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Menor que 99% (noventa e nove por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 97% (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	1,0% (um por cento)

9.11. Atraso na entrega do Relatório Gerencial e realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a entrega do Relatório Gerencial e Reunião de status gerencial não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

9.12. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,50% (cinquenta centésimos por cento)

10. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES

10.1. Índice de solicitações fechadas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir a resolução de solicitações registradas no mesmo mês.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de solicitações fechadas no mês de referência}}{\text{Total de solicitações registradas no mês de referência mais Total de solicitações que permaneceram abertas sem pendência mais Total de solicitações que permaneceram abertas e com pendência* no final do mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 94 (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 86% (oitenta e seis por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

* Pendência: algum impedimento que seja da Contratada para continuidade do atendimento.

10.2. Índice de solicitações de prioridade Alta resolvidas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações de prioridade Alta estão sendo resolvidas dentro do prazo máximo de entrega. O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da resolução da solicitação) menos (Data, Hora e Minuto da abertura da solicitação).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de solicitações de prioridade Alta registradas no mês de referência} - \text{Total de solicitações de prioridade Alta com tempo de resolução superior ao prazo máximo})}{\text{Total de solicitações de prioridade Alta registradas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,5% (cinco décimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento)	1,0% (um inteiro por cento)
	Menor que 86% (oitenta e seis por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	2,0% (dois inteiros por cento)

10.3. Índice de solicitações de prioridade Média resolvidas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações de prioridade Média estão sendo resolvidas dentro do prazo máximo de entrega definido. O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução da solicitação) menos (Data, Hora e Minuto da abertura da solicitação).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de solicitações de prioridade Média registradas no mês de referência} - \text{Total de solicitações de prioridade Média com tempo de resolução superior ao prazo máximo})}{\text{Total de solicitações de prioridade Média registradas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 86% (oitenta e seis por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

10.4. Índice de solicitações de prioridade Baixa resolvidas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as solicitações de prioridade Baixa estão sendo resolvidas dentro do prazo máximo de entrega definido. O tempo de resolução corresponde a (Data, Hora e Minuto da Resolução da solicitação) menos (Data, Hora e Minuto da abertura da solicitação).	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{(\text{Total de solicitações de prioridade Baixa registradas no mês de referência} - \text{Total de solicitações de prioridade Baixa com tempo de resolução superior ao prazo máximo})}{\text{Total de solicitações de prioridade Baixa registradas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento) e menor que 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Tempo de Atendimento	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 86% (oitenta e seis por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 86% (oitenta e seis por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

10.5. Índice de solicitações com solução rejeitada.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a qualidade no atendimento das Solicitações medindo a quantidade de solicitações com solução rejeitada por motivos de Erros ou Execução Incompleta.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de solicitações com solução rejeitada por motivos de Erro ou Execução Incompleta no mês de referência}}{\text{(Total de solicitações registradas no mês de referência mais Total de solicitações que permaneceram abertas no final do mês de referência)}} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual a 2% (dois por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,18% (dezoito centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 6% (seis por cento)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 6% (seis por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)
	Maior que 8% (oito por cento)	0,70% (setenta centésimos por cento)

10.6. Índice de solicitações sem atendimento.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir que a solicitação não permaneça aberta por tempo indiscriminado sem o devido atendimento	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de solicitações abertas há mais de 30 (trinta) dias}}{\text{Quantidade de solicitações abertas}} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual 5% (cinco por cento)	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 20% (vinte por cento) e maior que 5% (cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 20% (vinte por cento)	1,0% (um por cento)

10.7. Índice de acompanhamento de pendências em solicitações		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que as demandas ativas que estejam com seu atendimento paralisado sejam acompanhadas e atualizadas, no tempo determinado.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de demandas com atendimento paralisado e com log de retorno em até 90 (noventa minutos) corridos da hora do log do usuário ou log/retorno do parceiro}}{\text{Total de demandas com o atendimento paralisado e que tiveram retorno do usuário/parceiro}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

10.8. Índice de satisfação do cliente		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a satisfação do cliente (usuário final) através da aplicação de pesquisa de satisfação para medir a qualidade do atendimento das solicitações.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Média simples do resultado final das notas obtidas}}{\text{Máximo de pontos alcançáveis}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento) e maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	1,0% (um por cento)

10.9. Atraso na realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de status gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

10.10. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

10.11. Índice de qualidade das informações		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das informações preenchidas nas solicitações.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de solicitações no mês de referência que tiveram solicitação de ajuste em alguma informação}}{\text{Total de solicitações registradas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Até 5% (cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 7% (sete por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 7% (sete por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 8% (oito por cento) e menor ou igual a 10% (dez por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 10% (dez por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

11. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE SUPORTE AOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS E MELHORIAS

11.1. Índice de qualidade das entregas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da qualidade das entregas previstas.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas no período e que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	2,25% (dois inteiros e vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	3,0% (três por cento)

11.2. Índice de entregas no prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de entregas realizadas no mês de referência e que atenderam ao prazo acordado}}{\text{Número de entregas realizadas no mês de referência}} \times 100$	
Nível Esperado	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	1,0% (um por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	2,0% (dois por cento)

11.3. Índice de atraso cada entrega		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir a eficácia do CONTRATADO em atender o que é solicitado pelo CONTRATANTE	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Número de dias de atraso da entrega realizada}}{\text{Número de dias (prazo) previsto para conclusão da entrega}} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual a 10% (dez por cento)	
Nível Aceitável	Menor ou igual a 30% (trinta por cento) e maior que 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 17% (dezesete por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 17% (dezesete por cento) e menor ou igual a 23% (vinte e três por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 23% (vinte e três por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)

11.4. Índice de Desempenho de Prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir o índice de projetos ativos dentro de prazo.	
Mecanismo de Cálculo	Total de Projetos ativos no prazo(*)	
	Quantidade total de projetos ativo X 100	
Nível Esperado	Maior ou igual a 90% (noventa e cinco por cento)	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 85% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 85% (oitenta e cinco por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 85% (oitenta e cinco por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,0% (um por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento) e maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento)	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	2,0% (dois por cento)
* Para efeitos de cálculo desse indicador, somente serão considerados "Em atraso" quando a responsabilidade for da Contratada.		

11.5. Perda de prazo de emissão do Relatório de informações gerenciais de projetos e melhorias		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório mensal de informações gerenciais de projetos e melhorias não estão sendo entregues fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

11.6. Perda de prazo da entrega do <i>Dashboard</i> de informações gerenciais de projetos e melhorias		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o <i>Dashboard</i> mensal de informações gerenciais de projetos e melhorias não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

11.7. Atraso na realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de status gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

11.8. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

12. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE AUTOMATIZAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

12.1. Índice de efetividade das entregas de automatização de serviços de infraestrutura de TI		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da quantidade e da qualidade das entregas previstas para o processo.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas no período entregues no prazo e que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$	
Nível Esperado	100%	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 50% e menor que 100%	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 100% e maior ou igual a 75%	1,0%
	Menor que 75% e maior ou igual a 50%	2,0%
	Menor que 50%	3,0%

12.2. Índice de efetividade das entregas de automação e disponibilização de oferta de plataformas de containers		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medição da quantidade e da qualidade das entregas previstas para o processo.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de entregas no período entregues no prazo e que não tiveram solicitação de ajuste}}{\text{Total de entregas no período}} \times 100$	
Nível Esperado	100%	
Nível Aceitável	Maior ou igual a 50% e menor que 100%	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 100% e maior ou igual a 75%	1,0%
	Menor que 75% e maior ou igual a 50%	2,0%
	Menor que 50%	3,0%

12.3. Entrega do Relatório gerencial de Oficinas de Transferência de Conhecimento		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega (5º dia útil do mês subsequente)	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência	
Nível Esperado	0 (zero) dia	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento).
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

12.4. Entrega da matriz de documentos contendo nome e versionamento dos processos, das documentações técnicas e instruções operacionais desenvolvidas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o matriz de documentos não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega (5º dia útil do mês subsequente)	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência	
Nível Esperado	0 (zero) dia	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento).
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

12.5. Relatório consolidado com os resultados obtidos durante avaliação do desempenho		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o relatório consolidado da avaliação do desempenho não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega (5º dia útil do mês subsequente)	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência	
Nível Esperado	0 (zero) dia	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento).
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

12.6. Relatório gerencial dos resultados da pesquisa de satisfação		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o relatório gerencial dos resultados da pesquisa de satisfação não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega (5º dia útil do mês subsequente)	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência	
Nível Esperado	0 (zero) dia	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento).
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

12.7. Perda de prazo de emissão do Relatório Gerencial.		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório Gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso na entrega dos relatórios mensais do mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

12.8. Atraso na realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de status gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

12.9. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10%
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20%
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30%
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40%

13. INDICADORES DA GESTÃO DO CONTRATO

13.1. Atraso na emissão do Relatório Mensal de Nível de Serviço		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório Mensal de Nível de Serviço não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

13.2. Atraso na emissão do Relatório de admissões e desligamento de profissionais		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que este Relatório não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

13.3. Atraso na entrega da Apresentação gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

13.4. Atraso na entrega do Relatório gerencial de Oficinas de Transferência de Conhecimento		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o Relatório não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

13.5. Atraso na realização da Reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que a Reunião de status gerencial não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

13.6. Atraso na entrega da Ata da reunião de status gerencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

13.7. Atraso na entrega da escala diária de especialidades		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Medir e garantir que o artefato não está sendo entregue fora do prazo máximo de entrega definido.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias em que a escala diária de especialidades não foi entregue dentro do prazo estipulado.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias	1,0% (um por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias	1,50% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	2,0% (dois por cento)

13.8. Índice de incompletude da cobertura diária de especialidades		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Assegurar que a cobertura DIÁRIA de especialidades exigidas no contrato, no decorrer dos dias úteis, fins de semana e feriados, está sendo devidamente atendida pela CONTRATADA	
Mecanismo de Cálculo	Percentual de especialidades ausentes, por dia, incluindo fins de semana e feriados.	
Nível Esperado	Até 8% das especialidades exigidas.	
Nível Aceitável	Até 14% das especialidades exigidas.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal (calculado a cada dia do não cumprimento)
	Maior que 8% e menor ou igual a 10% das especialidades	0,18% (dezoito centésimos por cento), por dia
	Maior que 10% e menor ou igual a 12% das especialidades	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento), por dia
	Maior que 12% e menor ou igual a 14% das especialidades	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento), por dia
	Maior que 14% das especialidades	0,70% (setenta centésimos por cento), por dia

14. REDUTORES DE PAGAMENTOS E DEVIDAS SANÇÕES

14.1. 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 a partir da “Fase de Operação Definitiva” e serão aplicados sobre o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores.

14.2. Os redutores previstos são independentes entre si e poderão ser aplicados de forma isolada ou conjunta:

Redutor por nível de infração

Nível	Redutor
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	3,0% (três por cento)

Infrações

Item	Descrição da infração	Nível
1	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador manipulado.	05
2	Deixar permissões de acesso ativas para colaboradores desligados do CONTRATADO.	04
3	Utilizar as especialidades alocadas aos serviços contratados, durante os horários definidos nas escalas de especialidades, para outros serviços e sem a anuência prévia do CONTRATANTE.	03
4	Descumprir atividades previstas em contrato sem motivação justificada.	05
Para os itens seguintes, <u>deixar de:</u>		
5	Zelar pelos equipamentos e instalações do CONTRATANTE.	01

6	Executar procedimentos em conformidade com a Política de Segurança, por ocorrência.	02
7	Substituir profissionais, por dia útil, decorrido o prazo máximo de 05 dias (úteis) após a solicitação da substituição pela fiscalização.	04
8	Prover, com os devidos requisitos de qualidade e segurança, qualquer equipamento/mobiliário/materiais necessários para a execução dos serviços contratados.	04
9	Cumprir com as escalas de horários.	03
10	Cumprir os prazos e requisitos previstos para a Fase de Encerramento dos Serviços, conforme Anexo V – Transição dos Serviços do Contrato	06
11	Assegurar pelo menos 01 (um) profissional em horários da escala onde é prevista a alocação.	05

15. ABONADORES DE PAGAMENTOS

15.1. Este item descreve abonadores a serem aplicados nos indicadores e redutores previstos, visando incentivar a Contratada a atuar em formato de Melhoria Contínua na execução das atividades previstas em Contrato, observando as seguintes condições:

- O somatório dos percentuais de abono não poderá exceder 50%;
- Percentuais de abono não são cumulativos para meses posteriores;
- O valor a ser pago na fatura mensal será calculado da seguinte forma:

$$\{1 - [(Indicadores + Redutores) \times (1 - Abonadores)]\} \times \text{Valor previsto da fatura mensal.}$$

15.1.1. Redução na quantidade mensal de incidentes	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Visa reduzir a quantidade mensal de incidentes quando comparada à média mensal dos últimos 3 meses.
Mecanismo de Cálculo	$[1 - (\text{Quantidade de incidentes no mês corrente} / \text{Média mensal da quantidade de incidentes nos últimos 3 meses})] \times 100 (\%)$

15.1.1. Redução na quantidade mensal de incidentes		
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	Maior que 10% e menor ou igual a 15%	03%
	Maior que 15% e menor ou igual a 20%	05%
	Maior que 20%	08%

15.1.2. Redução no tempo de resolução de incidentes de prioridade alta		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Visa reduzir a média de tempo de resolução de incidentes de prioridade alta.	
Mecanismo de Cálculo	$[1 - (\text{Média do tempo de resolução de incidentes de prioridade alta no mês corrente} / \text{Média mensal do tempo de resolução de incidentes de prioridade alta nos últimos 3 meses})] \times 100 (\%)$	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	Maior que 10% e menor ou igual a 15%	03%
	Maior que 15% e menor ou igual a 20%	05%
	Maior que 20%	08%

15.1.3. Redução no tempo de atendimento de solicitações de prioridade Alta	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Visa reduzir a média do tempo de atendimento de solicitações de prioridade Alta.

15.1.3. Redução no tempo de atendimento de solicitações de prioridade Alta		
Mecanismo de Cálculo	$[1 - (\text{Média do tempo de atendimento de solicitações de prioridade Alta no mês corrente} / \text{Média do tempo de atendimento de solicitações de prioridade Alta nos últimos 3 meses})] \times 100 (\%)$	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	Maior que 10% e menor ou igual a 15%	03%
	Maior que 15% e menor ou igual a 20%	05%
	Maior que 20%	08%

15.1.4. Redução no tempo de identificação de causa raiz de problemas com prioridade Alta		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Visa reduzir a média de tempo de identificação de causa raiz de problemas com prioridade Alta.	
Mecanismo de Cálculo	$[1 - (\text{Média do tempo de resolução de incidentes de prioridade alta no mês corrente} / \text{Média mensal do tempo de resolução de incidentes de prioridade alta nos últimos 3 meses})] \times 100 (\%)$	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	Maior que 10% e menor ou igual a 15%	03%
	Maior que 15% e menor ou igual a 20%	05%
	Maior que 20%	08%

15.1.5. Conclusão do processamento batch dentro do prazo		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Visa assegurar que o processamento batch conclua dentro do prazo em todos os dias do mês.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias em que o processamento batch NÃO concluiu dentro do prazo.	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	ZERO	15%
	Maior que ZERO	Sem abono

15.1.6. Redução no tempo de conclusão do processamento batch		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Visa reduzir a média de tempo de conclusão do processamento batch.	
Mecanismo de Cálculo	$[1 - (\text{Média de tempo de conclusão do processamento batch no mês corrente} / \text{Média de tempo de conclusão do processamento batch nos últimos 3 meses})] \times 100 (\%)$	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	Maior que 10% e menor ou igual a 15%	03%
	Maior que 15% e menor ou igual a 20%	05%
	Maior que 20%	08%

15.1.7. Redução das interrupções nos negócios causados por falta de capacidade		
Finalidade	Redução na quantidade de ocorrência de indisponibilidade de serviços por falta de recursos	
Mecanismo de Cálculo	Número mensal de indisponibilidades causadas por falta de recursos	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	ZERO	05%
	Maior que ZERO	Sem abono

15.1.8. Melhoria do tempo médio entre falhas		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mede o tempo transcorrido entre as falhas ocorridas em um determinado serviço/silo.	
Mecanismo de cálculo	Média dos três últimos meses do tempo ente as falhas para um determinado serviço-silo / Tempo de serviço acordado x 100 (%)	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	Maior que 97%	08%
	Maior que 90% e menor ou igual a 97%	05%
	Menor que 90%	Sem Abono

15.1.9. Automações no processo de mudanças, liberação e configuração		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	<p>Promover automações que reduzam o esforço operacional/manual com a criação/atualização de ativos computacionais (software/hardware), no escopo de gerência de mudanças, e reflexos dessas atualizações nos atributos desses ativos no BDGC no escopo de gerência de configuração, utilizando as ferramentas de deploy e automação do ambiente computacional da CONTRATANTE.</p> <p>OBS: As automações propostas pela CONTRATADA devem ser aprovadas pela CONTRATANTE para implantação. São considerados, a seguir, exemplos de automações para efeito deste indicador: criação de Jobs na ferramenta de deploy automático do Contratante, geração de imagens na ferramenta de orquestração de Containers do Contratante, criação de fluxo que provisiona de forma automática ativo computacional virtual na ferramenta de provisionamento do Contratante.</p>	
Mecanismo de Cálculo	Total de mudanças automatizadas no período	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	A partir de 1 e menor ou igual a 4	03%
	Maior que 4 e menor ou igual a 6	05%
	Maior que 6 e menor ou igual a 8	08%
	Maior que 8	10%

15.1.10. Redução no tempo de implantação de mudanças	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Visa reduzir a média do tempo de implantação de Mudanças.
Mecanismo de Cálculo	$[1 - (\text{Média do tempo de implantação de mudanças no mês corrente} / \text{Média do tempo de implantação de mudanças nos últimos 3 meses})] \times 100 (\%)$

15.1.10. Redução no tempo de implantação de mudanças		
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	Maior que 10% e menor ou igual a 15%	03%
	Maior que 15% e menor ou igual a 20%	05%
	Maior que 20%	08%

15.1.11. Redução de atrasos em projetos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Visa aumentar a quantidade de projetos sendo executados dentro do prazo.	
Mecanismo de Cálculo	[Quantidade de projetos Ativos dentro do prazo (independentemente de qual parte é a responsabilidade dos eventuais atrasos) / Quantidade de projetos Ativos no portfólio] x 100 (%)	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	Maior que 70% e menor ou igual a 85%	03%
	Maior que 85% e menor ou igual a 95%	05%
	Maior que 95%	08%

15.1.12. Participação em oficinas de transferência de conhecimento	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Visa aumentar a participação de funcionários do Banco nas oficinas de Transferência de Conhecimento realizadas pela Contratada.

15.1.12. Participação em oficinas de transferência de conhecimento		
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas de participação de funcionários do Banco em oficinas de Transferência de conhecimento realizadas pela Contratada	
Faixas	Nível Alcançado	Percentual de abono nos redutores do mês
	A partir de 16 e menor ou igual a 32	03%
	Maior que 32 e menor ou igual a 48	05%
	Maior que 48	08%

ANEXO IV**PERFIS E QUALIFICAÇÕES DOS PROFISSIONAIS DO CONTRATADO**

ATENÇÃO: O Contratado deverá dimensionar uma equipe considerando que férias, ausências legais, atestados médicos e quaisquer outros fatores alheios ao Banco não dispensarão a exigência dos quantitativos mínimos de especialidades exigidos. Ou seja, qualquer ausência programada ou não programada de profissionais da Contratada deverá ser prontamente repostas com o intuito de atender aos quantitativos mínimos solicitados.

1. Os profissionais a serem alocados pelo CONTRATADO deverão ter experiência e conhecimentos técnicos para execução dos serviços contratados e atuar com dedicação exclusiva às atividades deste Contrato dentro do horário previsto para a especialidade na qual estiverem alocados.
2. Os profissionais executarão as atividades de acordo com o seu tipo de alocação, conforme Local de Prestação de Serviços definidos no **Anexo II** do Contrato:
3. A qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovada através de:
 - 3.1. CTPS (física ou digital), com currículo assinado pelo profissional, contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício, se experiência sob regime da CLT;
OU
Contrato de prestação de serviços em TI, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício, se experiência de pessoa jurídica;
OU
Contrato de prestação de serviços em TI e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício, se experiência como autônomo;
 - 3.2. Diplomas e certificados.
 - 3.3. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa de TI.
 - 3.4. Para efeitos de comprovação da qualificação técnica dos profissionais, o Banco poderá a qualquer momento solicitar comprovações adicionais, documentos originais ou realizar diligências com antigos empregadores e instituições de credenciamento/certificação/capacitação. Caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos ou sejam considerados insuficientes, o CONTRATADO deverá alocar outro profissional com a qualificação requerida.
 - 3.5. Serão aceitas certificações ou certificados que porventura venham a substituir aqueles que não mais sejam fornecidos pelos seus respectivos fabricantes ou fornecedores.
4. O dimensionamento da EQUIPE TÉCNICA necessária para a execução dos serviços será de exclusiva responsabilidade do CONTRATADO, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no Contrato.
5. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do Contrato.

6. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do Contrato deverão ser informadas de imediato ao CONTRATANTE. Além disso, quando da substituição dos profissionais, o CONTRATADO deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar, ao CONTRATANTE, documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. O CONTRATADO deverá, também, enviar diariamente um relatório contendo, pelo menos, o quadro geral das especialidades por profissional, os profissionais admitidos e demitidos, a relação dos profissionais ausentes e seus respectivos substitutos.
7. O CONTRATADO deverá garantir a operacionalização de TODOS os processos ora contratados em período de vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana (24x7), inclusive sábados, domingos e feriados. Para isso, é obrigatório que o CONTRATADO demonstre e garanta que a EQUIPE TÉCNICA alocada para a execução dos serviços esteja distribuída em turnos, de forma a atender este tipo de regime de trabalho, respeitando-se o previsto na legislação trabalhista e demais preceitos legais, durante toda a execução, até o fim do Contrato.
8. A qualquer momento, caso o CONTRATANTE identifique desvios de conduta, não atendimento aos requisitos de qualificação e baixa qualidade técnica no atendimento de demandas por parte dos profissionais do CONTRATADO, este poderá proceder com o cancelamento dos acessos do(s) referido(s) profissional(is) em caráter imediato.
9. Os profissionais alocados nas especialidades previstas nesta contratação deverão possuir experiência em suas respectivas especialidades, nas ferramentas e componentes da plataforma computacional do CONTRATANTE, conforme descritas no **Anexo VII – Ambiente Computacional** do Contrato. O Banco aceitará que até 10% dos profissionais contratados para preenchimento das especialidades previstas no Contrato não cumpram as exigências previstas para a especialidade. Ressalta-se, no entanto, que, respeitando esse percentual, o Banco poderá, para qualquer especialidade, não concordar com a exceção aqui mencionada. Dessa forma, o Contratado deverá consultar o Contratante antes de contratar um profissional que não atenda aos requisitos, sob pena de, mesmo dentro dos 10% de exceção, o colaborador não ser aceito pelo Banco por não atender aos requisitos de formação, experiência e capacitação.
10. Os profissionais alocados poderão executar, inclusive simultaneamente, atividades de quaisquer especialidades previstas no Contrato, desde que tenham sido habilitados para isso, tendo suas documentações aprovadas pelo Banco para as especialidades em questão. No entanto, ressalta-se que, para fins de atendimentos aos quantitativos de especialidades previstas no Contrato, cada profissional só poderá ser contabilizado em uma especialidade por vez.
11. No decorrer da execução do Contrato, desde que haja comum acordo entre Contratante e Contratado e que não haja nenhuma alteração nos custos contratuais, o Banco poderá solicitar ao Contratado a realização de troca de quantitativos e de especialidades, visando se adequar às necessidades do Banco, às alterações ocorridas no Parque Computacional e às “sazonalidades” de demandas.
12. Perfis e Qualificações dos Profissionais
 - 12.1. Responsabilidades dos profissionais alocados em diversas especialidades referenciadas nos próximos tópicos:
 - 12.1.1. Responsabilidades:
 - 12.1.1.1. Macroatividade de Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
 - 12.1.1.2. Macroatividades de Gerenciamento Proativo e de Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
 - 12.1.1.3. Macroatividades dos processos de Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Capacidade e Gerenciamento de Disponibilidade especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

- 12.1.1.4. Macroatividades de Planejamento (Construção e Teste), Implantação e Encerramento da Mudança especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
 - 12.1.1.5. Macroatividade de Atendimento de Solicitações especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
 - 12.1.1.6. Macroatividades de Prospeção e concepção de projetos, Especificação de requisitos, Implantação de projetos, Implantação de melhorias, Suporte às atividades de gerenciamento de projetos e melhorias e Suporte às atividades de gerenciamento de portfólio de projetos e melhorias especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
 - 12.1.1.7. Atividades do Processo de Gerenciamento de Automatização e Melhoria Contínua especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
 - 12.1.1.8. Atividades comuns a todos os processos especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
- 12.2. Gestor de Execução do Contrato
- 12.2.1. Qualificações Exigidas
 - 12.2.1.1. Formação de nível médio ou superior;
 - 12.2.1.2. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de gestão de Contratos.
 - 12.2.2. Responsabilidades
 - 12.2.2.1. Ser o principal ponto de interlocução com o CONTRATANTE, na gerência administrativa do Contrato;
 - 12.2.2.2. Prestar, periodicamente ou sob demanda do CONTRATANTE, informações acerca da execução dos serviços contratados;
 - 12.2.2.3. Prestar informações sobre competências técnicas dos profissionais do CONTRATADO que estarão prestando os serviços contratados;
 - 12.2.2.4. Realizar o acompanhamento administrativo dos profissionais do CONTRATADO;
 - 12.2.2.5. Estabelecer medidas para alocação de profissionais do CONTRATADO com perfis adequados à realização dos serviços contratados;
 - 12.2.2.6. Garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos;
 - 12.2.2.7. Macroatividades comuns à Gestão do Contrato especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
- 12.3. Coordenador de Processos
- 12.3.1. Qualificações Exigidas
 - 12.3.1.1. Formação de nível médio;
 - 12.3.1.2. Possuir Certificação ITIL;

12.3.1.3. Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de TI (Tecnologia da Informação);

12.3.1.4. Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à coordenação de equipes de TI.

12.3.2. Responsabilidades

12.3.2.1. Ser o ponto de interlocução entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO no que se refere à execução das atividades dos processos;

12.3.2.2. Planejar a execução dos processos e atividades;

12.3.2.3. Controlar a execução dos processos e atividades;

12.3.2.4. Avaliar a qualidade das entregas na execução dos processos e atividades;

12.3.2.5. Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;

12.3.2.6. Manter o controle, com as devidas justificativas, dos privilégios de acesso de sua equipe aos recursos de TI da CONTRATANTE.

12.3.2.7. Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;

12.3.2.8. Entregar os artefatos nos prazos determinados;

12.3.2.9. Apresentar respostas a solicitações do CONTRATANTE;

12.3.2.10. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação;

12.3.2.11. Participar de reuniões com equipes do CONTRATANTE, quando solicitado;

12.3.2.12. Apresentar sugestões de melhoria do processo na reunião de status gerencial;

12.3.2.13. Macroatividades comuns à Gestão do Contrato.

12.3.3. Outras informações

12.3.3.1. O Coordenador de Processos **não** poderá ser um profissional do quadro técnico, devendo exercer apenas as funções previstas para tal.

12.4. Especialidade de Suporte em ambientes computacionais locais

12.4.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade.

12.4.2. Responsabilidades: Macroatividade de Gerenciamento de instalações de TI especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

- 12.4.3. Local de Atuação: Conforme tabela a seguir, cujos endereços constam no **Anexo VI - Unidades do Banco** do Contrato.

Local	Quantidade mínima
Site principal	3 (três)
Site secundário	3 (três)
Superintendência Estadual de SERGIPE	2 (dois)
Superintendência Estadual do MARANHÃO	2 (dois)
Superintendência Estadual do PIAUÍ	2 (dois)
Superintendência Estadual de MONTES CLAROS-MG	2 (dois)
Superintendência Estadual do PARAÍBA	1 (um)
Superintendência Estadual do PERNAMBUCO	2 (dois)
Superintendência Estadual do RIO GRANDE DO NORTE	1 (um)
Superintendência Estadual de ALAGOAS	2 (dois)
Superintendência Estadual do CEARÁ	2 (dois)
Unidades de Brasília – DF	1 (um)
Superintendência Estadual da BAHIA	1 (um)
Salvador Comércio	1 (um)
Total	25 (vinte)

- 12.5. Especialidade de Suporte e Líder Técnico de ambientes computacionais locais

12.5.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade.

12.5.2. Responsabilidades: Liderar equipe técnica na execução da macroatividade de Gerenciamento de instalações de TI especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

- 12.6. Especialidade em Gerenciamento de Incidentes Pleno

12.6.1. Qualificações Exigidas:

12.6.1.1. Formação de nível médio;

12.6.1.2. Possuir Certificação ITIL;

12.6.1.3. Experiência mínima de 1 (um) ano em processos ITIL.

12.6.2. Responsabilidades: Macroatividades de Classificação de Incidentes, Encerramento de Incidentes especificadas no **Anexo II – Especificações** do Contrato.

- 12.7. Especialidade em Gerenciamento de Incidentes Sênior

12.7.1. Qualificações Exigidas:

12.7.1.1. Formação de nível médio;

12.7.1.2. Possuir Certificação ITIL;

12.7.1.3. Experiência mínima de 2 (dois) anos em processos ITIL.

- 12.7.2. Responsabilidades: Macroatividades de Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
- 12.8. Especialidade em Gerenciamento de Problemas
 - 12.8.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.8.1.1. Formação de nível superior;
 - 12.8.1.2. Possuir Certificação ITIL;
 - 12.8.1.3. Experiência mínima de 2 (dois) anos em processos ITIL.
 - 12.8.2. Responsabilidades: Macro atividades referentes ao processo em questão.
- 12.9. Especialidade em Gerenciamento da Base de Conhecimento
 - 12.9.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.9.1.1. Formação de nível médio;
 - 12.9.1.2. Possuir Certificação ITIL;
 - 12.9.1.3. Experiência mínima de 2 (dois) anos em processos ITIL.
 - 12.9.2. Responsabilidades: Macro atividades referentes ao processo em questão.
- 12.10. Especialidade em Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade
 - 12.10.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.10.1.1. Formação de nível superior;
 - 12.10.1.2. Possuir Certificação ITIL Foundation v3 ou superior e (CERTIFICAÇÃO DE ASSOCIADO Microsoft Certified: Data Analyst Associate ou CERTIFICAÇÃO DE ASSOCIADO MCSA: BI Reporting;
 - 12.10.1.3. Desejável conhecimento em Jasper Reports, módulo de relatórios UIM (CA Nimsoft), Perl, Kibana e Elasticsearch;
 - 12.10.1.4. Experiência mínima de 24 (vinte meses) na ferramenta de Power BI e/ou Grafana) ou experiência mínima de 24 (vinte meses) em análise exploratória de dados, envolvendo tecnologias e ferramentas de Analytics como Python;;
 - 12.10.2. Responsabilidades: Macroatividades de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.
- 12.11. Especialidade em Gerenciamento de Eventos em ambiente windows
 - 12.11.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.11.1.1. Formação de nível médio;
 - 12.11.1.2. Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

12.11.1.3. Possuir certificação Microsoft Certified: Azure Administrator Associate ou Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate ou MCSA: Windows Server 2012 ou MCSA: Windows Server 2016 ou superior;

12.11.1.4. Experiência mínima de 12 (doze) meses na implementação e suporte de ferramentas de monitoramento/gerenciamento de equipamentos, servidores e serviços, tais como Zabbix, Nagios, IBM Tivoli Monitoring, DX Unified Infrastructure Management e CA Service Operations Insight (CA SOI), VMware vRealize Operations e VMware vRealize Log Insight;

12.11.2. Responsabilidades: Macroatividades de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade especificadas.

12.12. Especialidade em Gerenciamento de Eventos em redes de computadores

12.12.1. Qualificações Exigidas:

12.12.1.1. Formação de nível médio;

12.12.1.2. Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

12.12.1.3. Possuir certificação Cisco Certified Network Associated (CCNA) ou Cisco Certified Design Associate (CCDA) ou CompTIA Network+;

12.12.1.4. Experiência mínima de 12 (doze) meses na implementação e suporte de ferramentas de monitoramento de comunicação de dados, tais como Zabbix, PRTG Network Monitor, CA-eHealth, CA-Spectrum, DX NetOps (Spectrum + Performance Management) e CA Network Flow Analysis;

12.12.2. Responsabilidades: Macroatividades de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade especificadas.

12.13. Especialidade em Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe

12.13.1. Qualificações Exigidas:

12.13.1.1. Formação de nível médio;

12.13.1.2. Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

12.13.1.3. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em Ambiente Mainframe;

12.13.1.4. Experiência mínima de 12 (doze) meses na implementação e suporte de ferramentas de monitoramento em ambiente mainframe, tais como CA-SYSVIEW, IBM OMEGAMON monitoring, IBM ITCAM for CICS, IBM Tivoli OMEGAMON XE for Db2 Performance, IBM OMEGAMON for IMS on z/OS, CA Netmaster e CA Sysview for DB2;

12.13.2. Responsabilidades: Macroatividades de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade especificadas.

12.14. Especialidade em Gerenciamento de Eventos em Aplicações

12.14.1. Qualificações Exigidas:

12.14.1.1. Formação de nível médio;

12.14.1.2. Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

- 12.14.1.3. Experiência mínima de 24 (meses) meses na implantação e suporte em engenharia de performance e monitoramento usando ferramentas como DX Application Performance Management, Dynatrace, New Relic, AppDynamics, Splunk etc OU Experiência mínima de 12 (doze) meses na ferramenta DX Application Performance Management;

- 12.14.2. Responsabilidades: Macroatividades de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade especificadas.

12.15. Especialidade de Suporte em Análise de Banco de dados de Capacidade

12.15.1. Qualificações Exigidas:

- 12.15.1.1. Formação de nível médio;

- 12.15.1.2. Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

- 12.15.1.3. Possuir certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS on SQL Server 2005 ou 2008) ou Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA:SQL Server 2012/2014 ou MCSA:SQL 2016 Database Administration) ou Microsoft Certified IT Professional (MCITP:Database Administrator 2005 ou 2008) ou Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE:Data Platform ou MCSE:Data Management and Analytics) ou superior;

- 12.15.1.4. Experiência de 36 (meses) em Banco de Dados SQL Server;

- 12.15.1.5. Desejável certificação IBM Certified Database Administrator e experiência de 12 (meses) em Banco de Dados IBM DB2;

- 12.15.2. Responsabilidades: Macroatividades de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade especificadas.

12.16. Especialidade de Monitoração e Suporte a Redes de Computadores - Nível I

12.16.1. Qualificações Exigidas:

- 12.16.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;

- 12.16.1.2. Certificação Cisco Certified Network Associated (CCNA) ou Cisco Certified Design Associate (CCDA) ou CompTIA Network+;

- 12.16.2. Responsabilidades: Macroatividades de "Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos", "Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos" e "Análise de Capacidade e Desempenho".

12.17. Especialidade de Monitoração e Suporte a Ambiente Operacional - Nível I

12.17.1. Qualificações Exigidas:

- 12.17.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;

- 12.17.1.2. Certificação Microsoft Certified System Administrator (MCSA) em Windows 2003 ou Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em Windows Server ou Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server 2008 ou superior;

- 12.17.2. Responsabilidades: Macroatividades de "Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos", "Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos" e "Análise de Capacidade e Desempenho".
- 12.18. Especialidade de Monitoração e Suporte a Banco de Dados - Nível I
- 12.18.1. Qualificações Exigidas:
- 12.18.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;
- 12.18.1.2. Possuir certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em SQL Server ou Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA:SQL Server 2008 ou MCSA:SQL Server 2012) ou superior;
- 12.18.2. Responsabilidades: Macroatividades de "Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos", "Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos" e "Análise de Capacidade e Desempenho".
- 12.19. Especialidade em Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração Júnior
- 12.19.1. Qualificações Exigidas:
- 12.19.1.1. Formação de nível médio;
- 12.19.1.2. Possuir Certificação ITIL;
- 12.19.1.3. Experiência mínima de 12 (doze) meses em processos ITIL
- 12.19.2. Responsabilidades: Macroatividades específicas para o controle de mudança e relacionamento destes com outros processos, tais como: atendimentos de demandas de produção/homologação, demandas de baixa criticidade e verificação da conformidade das informações.
- 12.20. Especialidade em Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração Pleno
- 12.20.1. Qualificações Exigidas:
- 12.20.1.1. Formação de nível médio;
- 12.20.1.2. Experiência mínima de 24 meses em processos ITIL;
- 12.20.1.3. Possuir Certificação ITIL;
- 12.20.2. Responsabilidades: Macroatividades específicas para o controle de mudança e relacionamento destes com outros processos, tais como: atendimentos de demandas de produção/homologação, demandas de projetos, demandas de baixa criticidade, demandas emergenciais, BDGC e verificação da conformidade das informações.
- 12.21. Especialidade em Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração Sênior
- 12.21.1. Qualificações Exigidas:
- 12.21.1.1. Formação de nível médio;
- 12.21.1.2. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em processos ITIL;
- 12.21.1.3. Possuir Certificação ITIL;

- 12.21.2. Responsabilidades: Macroatividades específicas para o controle de mudança e relacionamento destes com outros processos, tais como: reuniões de CCM, apoio a equipes de projetos, atendimento a demandas significativas, atendimento de demandas de sistemas relevantes ao processo no perímetro de produção, atendimento de demandas emergenciais, BDGC, e verificação da conformidade das informações.

12.22. Especialidade em Atendimento de Solicitações

12.22.1. Qualificações Exigidas:

12.22.1.1. Formação de nível médio ou superior;

12.22.1.2. Possuir Certificação ITIL;

12.22.1.3. Experiência mínima de 12 (doze) meses em processos ITIL.

- 12.22.2. Responsabilidades: Macroatividades Classificação de Solicitações, Encerramento de Solicitações, Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Solicitações especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços**.

12.23. Especialidade em Suporte aos serviços de Gerenciamento de Projetos e Melhorias

12.23.1. Qualificações Exigidas:

12.23.1.1. Pós-Graduação na área de gestão ou certificação em gerenciamento de projetos (Project Management Professional – PMP ou superior);

12.23.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em pelo menos uma das seguintes atividades:

12.23.1.2.1. condução de equipes alocadas em atividades de infraestrutura de TI

12.23.1.2.2. condução de projetos de implantação de recursos de infraestrutura de TI

12.23.1.2.3. gerenciamento de mudanças de infraestrutura de TI, de acordo com o modelo ITIL

- 12.23.2. Responsabilidades: Macro atividades de gerenciamento de projetos e melhorias.

12.24. Especialidade de apoio aos serviços de Gerenciamento de Projetos e Melhorias

12.24.1. Qualificações Exigidas:

12.24.1.1. Formação nível médio;

12.24.1.2. Possuir Certificação ITIL;

12.24.1.3. Experiência mínima de 2 (dois) anos em pelo menos uma das seguintes atividades:

12.24.1.3.1. participação em projetos de implantação de recursos de infraestrutura de TI;

12.24.1.3.2. gerenciamento de mudanças de infraestrutura de TI, de acordo com o modelo ITIL.

- 12.24.2. Responsabilidades: Macro atividades de gerenciamento de projetos e melhorias.

12.25. Especialidade de Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)

12.25.1. Qualificações Exigidas:

12.25.1.1. Formação de nível médio ou superior;

12.25.1.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de TI ou 1 (um) ano em atividades relacionadas ao escalonamento de job's e/ou planejamento do controle da produção de TI.

12.25.2. Responsabilidades: Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços**.

12.26. Especialidade de Monitoração e Operação de console computacional

12.26.1. Qualificações Exigidas:

12.26.1.1. Formação de nível médio ou superior;

12.26.1.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de TI.

12.26.2. Responsabilidades:

12.26.2.1. Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.27. Especialidade de Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca

12.27.1. Qualificações Exigidas:

12.27.1.1. Formação de nível médio;

12.27.1.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de TI.

12.27.2. Responsabilidades:

12.27.2.1. Macroatividades de Monitoração e de Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.27.2.2. Macroatividade de Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de *Backup/Restore* especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.28. Especialidade de Suporte em Gerenciamento de Processos de Automação

12.28.1. Qualificações Exigidas:

12.28.1.1. Formação de nível médio;

12.28.1.2. Possuir Certificação ITIL;

12.28.1.3. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses na execução de atividades envolvendo processos ITIL ou metodologias Ageis ou atividades de DevOps;

12.28.1.4. Possuir Certificação DevOps.

12.28.2. Responsabilidades: Atividades do Processo de Gerenciamento de Automação e Melhoria Contínua especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.29. Especialidade de Apoio à Qualidade e Melhoria Contínua

12.29.1. Qualificações Exigidas:

12.29.1.1. Formação de nível médio;

12.29.1.2. Possuir Certificação ITIL;

12.29.1.3. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de desenho, mapeamento, análise, automação e modelagem de processos ou na área de qualidade;

12.29.1.4. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades relacionadas à TI

12.29.2. Responsabilidades: Atividades do Processo de Gerenciamento de Automação e Melhoria Contínua especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.30. Especialidade de Suporte de Infraestrutura de solução de *Service Desk* - Pleno

12.30.1. Qualificações Exigidas:

12.30.1.1. Possuir certificado de treinamento em CA Service Desk Manager 17.x Basic Administration ou superior;

12.30.1.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração ou customização na ferramenta de *Service Desk*.

12.30.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas ao ambiente Infraestrutura de *Service Desk* declarada na plataforma computacional.

12.31. Especialidade de Suporte de Infraestrutura de solução de *Service Desk* - Sênior

12.31.1. Qualificações Exigidas:

12.31.1.1. Possuir certificado de treinamento em CA Service Desk Manager 17.x Basic Administration ou superior;;

12.31.1.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração ou customização na ferramenta de *Service Desk*.

12.31.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas ao ambiente Infraestrutura de *Service Desk* declarada na plataforma computacional.

12.32. Especialidade de Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Pleno

- 12.32.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade solicitada.
- 12.32.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas ao ambiente Operacional Mainframe (z/OS) declarada na plataforma computacional.
- 12.33. Especialidade de Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Sênior
 - 12.33.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada.
 - 12.33.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas ao ambiente Operacional Mainframe (z/OS) declarada na plataforma computacional.
- 12.34. Especialidade de Suporte a Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) DB2 - Pleno
 - 12.34.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.34.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;
 - 12.34.1.2. Possuir certificação IBM Certified Database Associate (DB2 9 Fundamentals for z/OS, DB2 10 Fundamentals for z/OS ou DB2 11 Fundamentals for z/OS) ou IBM Certified Database Administrator (DB2 9 DBA for z/OS, DB2 10 DBA for z/OS, DB2 11 DBA for z/OS ou DB2 12 for z/OS) ou IBM Certified System Administrator (DB2 9 for z/OS, DB2 10 for z/OS, DB2 11 for z/OS ou DB2 12 for z/OS) ou superior.
 - 12.34.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 do deste Anexo.
- 12.35. Especialidade de Suporte a SGBD DB2 - Sênior
 - 12.35.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.35.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada;
 - 12.35.1.2. Possuir certificação IBM Certified Database Administrator (DB2 9 DBA for z/OS, DB2 10 DBA for z/OS, DB2 11 DBA for z/OS ou DB2 12 for z/OS) ou IBM Certified System Administrator (DB2 9 for z/OS, DB2 10 for z/OS, DB2 11 for z/OS ou DB2 12 for z/OS) ou superior.
 - 12.35.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo.
- 12.36. Especialidade de Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno
 - 12.36.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.36.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;
 - 12.36.1.2. Possuir certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS on SQL Server 2005 ou 2008) ou Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA:SQL Server 2012/2014 ou MCSA:SQL 2016 Database Administration) ou Microsoft Certified IT Professional (MCITP:Database Administrator 2005 ou 2008) ou Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE:Data Platform ou MCSE:Data Management and Analytics) ou Microsoft Certified Azure Database Administrator Associate ou superior.

12.36.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo.

12.37. Especialidade de Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior

12.37.1. Qualificações Exigidas:

12.37.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada;

12.37.1.2. Possuir certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP:Database Administrator 2005 ou 2008) ou Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE:Data Platform ou MCSE:Data Management and Analytics) ou superior.

12.37.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a SGBD MS SQL Server em ambiente Windows declarada na plataforma computacional.

12.38. Especialidade de Suporte a SGBD PostgreSQL

12.38.1. Qualificações Exigidas:

12.38.1.1. Formação de nível médio ou superior com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;

12.38.1.2. Possuir certificação EDB Postgres Advanced Server 11 Associate Certification (ou equivalente).

12.38.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo.

12.39. Especialidade de Suporte a Microsoft PowerBI

12.39.1. Qualificações Exigidas:

12.39.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;

12.39.1.2. Possuir certificação MCSA: BI Reporting ou superior.

12.39.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Power BI declarada na plataforma computacional.

12.40. Especialidade de Suporte a rede do ambiente Mainframe (TCP/IP, SNA)

12.40.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada.

12.40.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo.

12.41. Especialidade de Suporte em CICS (*Customer Information Control System*), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Pleno

12.41.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade solicitada

12.41.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo.

12.42. Especialidade de Suporte em CICS (*Customer Information Control System*), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Sênior

- 12.42.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada.
- 12.42.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo
- 12.43. Especialidade de Suporte em IBM App Connect Enterprise
 - 12.43.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.43.1.1. Formação de nível médio;
 - 12.43.1.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;
 - 12.43.1.3. Possuir certificação IBM Certified Solution Developer-Integration Bus v10 ou IBM Certified System Administrator - Integration Bus V9.0 ou IBM Certified System Administration – WebSphere Message Broker V8.0 ou IBM Certified System Administration – WebSphere Message Broker V7.0 ou IBM App Connect Enterprise V11.
 - 12.43.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo
- 12.44. Especialidade de Suporte em BPM – *Business Process Manager* (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS)
 - 12.44.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.44.1.1. Formação de nível médio;
 - 12.44.1.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada.
 - 12.44.1.3. Possuir certificação IBM Certified BPM System Administration - Business Process Manager Advanced V8.5 ou IBM Certified Administrator for SOA Solutions – WebSphere Process Server V7.0 ou IBM Certified Deployment Professional – WebSphere Process Server V7.0 ou IBM Certified Administrator on IBM Cloud Pak for Automation.
 - 12.44.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo
- 12.45. Especialidade de Suporte em Servidor de Aplicações
 - 12.45.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.45.1.1. Formação de nível médio;
 - 12.45.1.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada.
 - 12.45.1.3. Possuir certificação IBM Certified System Administrator – WebSphere Application Server Network Deployment V7.0 ou IBM Certified System Administrator – WebSphere Application Server Network Deployment V8.0 ou IBM Certified System Administrator - WebSphere Application Server Network Deployment V8.5.5 ou IBM Certified System Administrator – WebSphere Application Server Network Deployment V7.0 IBM Certified System Administrator - WebSphere Application Server Network Deployment V8.5.5 and Liberty Profile.
 - 12.45.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas ao ambiente WebSphere Application Server, Liberty Profile, Open Liberty, IHS, Ngix, Apache, TOMCAT e JBOSS declarada na plataforma computacional.

12.46. Especialidade de Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno

12.46.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada

12.46.2. Responsabilidades:

12.46.2.1. Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo

12.46.2.2. Macroatividade de Planejamento e Controle da Produção (PCP) especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.47. Especialidade de Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Sênior

12.47.1. Qualificações Exigidas: Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada

12.47.2. Responsabilidades:

12.47.2.1. Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo

12.47.2.2. Macroatividade de Planejamento e Controle da Produção (PCP) especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.48. Especialidade de Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração Sênior

12.48.1. Qualificações Exigidas:

12.48.1.1. Formação de nível médio ou superior com experiência mínima de 5 (cinco) anos na especialidade solicitada

12.48.1.2. Possuir certificação MCSE Productivity Solutions Expert e Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert.

12.48.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Microsoft Exchange declarada na plataforma computacional.

12.49. Especialidade de Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração Pleno

12.49.1. Qualificações Exigidas:

12.49.1.1. Formação de nível médio ou superior com experiência mínima de 2 (três) anos na especialidade solicitada;

12.49.1.2. Possuir certificação MCSE Productivity Solutions Expert, com no mínimo a obtenção do certificado do Exame Eletivo Designing and Deploying Microsoft Exchange Server, opcionalmente as certificações dos exames Core Solutions of Microsoft Skype for Business e/ou Managing Microsoft SharePoint Server 2016.

12.49.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Microsoft Exchange declarada na plataforma computacional.

12.50. Especialidade de Suporte em Cognos Business Intelligence

12.50.1. Qualificações Exigidas:

12.50.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada;

12.50.1.2. Possuir certificado de treinamento oficial em Cognos Business Intelligence ou certificação IBM Certified Administrator – Cognos 10 BI ou superior.

12.50.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Cognos Business Intelligence declarada na plataforma computacional.

12.51. Especialidade de Suporte em Armazenamento e Backup - Sênior

12.51.1. Qualificações Exigidas:

12.51.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 10 (dez) anos em Armazenamento e Backup;

12.51.1.2. Possuir certificação IBM Certified Deployment Professional – Spectrum Protect V8.1.6 e IBM Certified Administrator – Spectrum Virtualize V8.3.1 e IBM Certified Deployment Professional – Spectrum Control V5.2.8. Serão aceitas certificações de versões superiores.

12.51.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Armazenamento e Backup declarada na plataforma computacional.

12.52. Especialidade de Suporte em Armazenamento e Backup - Pleno

12.52.1. Qualificações Exigidas:

12.52.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 5 (cinco) anos em Armazenamento e Backup;

12.52.1.2. Possuir certificação IBM Certified Administrator – Spectrum Protect V8.1.9 e IBM Certified Administrator – Spectrum Virtualize V8.3.1. Serão aceitas certificações de versões superiores.

12.52.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Armazenamento e Backup declarada na plataforma computacional.

12.53. Especialidade de Suporte em Armazenamento e Backup - Júnior

12.53.1. Qualificações Exigidas:

12.53.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos em Armazenamento ou Backup;

12.53.1.2. Possuir certificação IBM Certified Technical Specialist – IBM Spectrum Protect V8.1.8 e IBM Certified Administrator – Spectrum Virtualize V8.3.1. Serão aceitas certificações de versões superiores.

12.53.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Armazenamento e Backup declarada na plataforma computacional.

12.54. Especialidade de Automatizador de Processos e Ferramentas Colaborativas

12.54.1. Qualificações Exigidas:

12.54.1.1. Formação de nível médio

12.54.1.2. possuir Certificação Building Applications and Solutions with Microsoft 365 Core Services ou (Microsoft Certified Solutions Developer (MCSD): App Builder e MCSE Productivity Solutions Expert) ou superior com 3 (três) anos de experiência comprovada em atividades de criação, configuração, teste e manutenção de aplicativos e soluções otimizadas para produtividade e colaboração do Office 365.

12.54.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo

12.55. Especialidade de Suporte em System Center e App-V - Junior

12.55.1. Qualificações Exigidas:

12.55.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada

12.55.1.2. Possuir certificação MCTS: Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager ou Microsoft Certified System Administrator (MCSA) em Core Infrastructure 2016 ou Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty ou superior.

12.55.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas ao ambiente System Center declarada na plataforma computacional.

12.56. Especialidade de Suporte em System Center e App-V - Pleno

12.56.1. Qualificações Exigidas:

12.56.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade solicitada

12.56.1.2. Possuir certificação Microsoft 365 Certified: Modern desktop Administrator Associate e (MCTS: Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager ou Microsoft Certified System Administrator (MCSA) em Core Infrastructure 2016 ou Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty ou superior).

12.56.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas ao ambiente System Center declarada na plataforma computacional.

12.57. Especialidade de Suporte em System Center e App-V - Sênior

12.57.1. Qualificações Exigidas:

12.57.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 8 (oito) anos na especialidade solicitada

12.57.1.2. Possuir certificação Citrix Certified Associate - Virtualization (CCA-V), Microsoft 365 Certified: Modern desktop Administrator Associate e (MCTS: Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager ou Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) em Core Infrastructure 2016 ou Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty ou superior).

- 12.57.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas ao ambiente System Center declarada na plataforma computacional.

12.58. Especialidade de Suporte Linux (Red Hat) - Junior

12.58.1. Qualificações Exigidas:

12.58.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 1 (um) ano na especialidade solicitada

12.58.1.2. Possuir certificação Linux Professional Institute Certification Level 1 (LPIC-1) ou superior

12.58.1.3. Possuir certificado de participação em treinamento oferecido pelo fabricante Red Hat

12.58.2. Experiência comprovada nos requisitos abaixo:

12.58.2.1. Rotinas de automação com Shell Script;

12.58.2.2. Experiência com Ferramentas de Gerenciamento de Configuração Red Hat;

12.58.2.3. Experiência com Sistemas Distribuídos e alta disponibilidade (cluster, tolerância a falhas, resiliência);

- 12.58.3. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades dos Processos de Gerenciamento de Automação e Melhoria Contínua, de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.59. Especialidade de Suporte Linux (Red Hat) - Pleno

12.59.1. Qualificações Exigidas:

12.59.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade solicitada

12.59.1.2. Possuir certificação Linux Professional Institute Certification Level 2 (LPIC-2) ou superior

12.59.1.3. Possuir pelo menos dois certificados de participação em treinamento oferecido pelo fabricante Red Hat.

12.59.2. Experiência comprovada nos requisitos abaixo:

12.59.2.1. Rotinas de automação com Shell Script e Ansible;

12.59.2.2. Conhecimento em administração de infraestrutura de containers;

12.59.2.3. Experiência com Ferramentas de Gerenciamento de Configuração Red Hat;

12.59.2.4. Experiência com Sistemas Distribuídos e alta disponibilidade (cluster, tolerância a falhas, resiliência);

12.59.2.5. Conhecimentos, Fundamentos e vivência com metodologia DevOps;

12.59.2.6. Conhecimento e experiência com serviços de Integração e Implantação Contínua como Jenkins.

12.59.2.7. Experiência na administração de Gerenciadores de Repositório de Software baseados na tecnologia GIT;

12.59.3. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades dos Processos de Gerenciamento de Automatização e Melhoria Contínua, de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.60. Especialidade de Suporte Linux (Red Hat) - Sênior

12.60.1. Qualificações Exigidas:

12.60.1.1. Formação de nível superior com experiência mínima de 4 (quatro) anos na especialidade solicitada

12.60.1.2. Possuir certificação Linux Professional Institute Certification Level 3 (LPIC-3)

12.60.1.3. Possuir uma das seguintes certificações, que devem estar vigentes: Red Hat Certified System Administrator; Red Hat Certified Engineer;

12.60.1.4. pelo menos dois certificados de participação em treinamento oferecido pelo fabricante Red Hat;

12.60.1.5. Experiência comprovada nos requisitos abaixo:

12.60.1.5.1. Rotinas de automação com Shell Script, Python e Ansible;

12.60.1.5.2. Conhecimento em administração de infraestrutura de containers;

12.60.1.5.3. Experiência com Ferramentas de Gerenciamento de Configuração Red Hat;

12.60.1.5.4. Experiência com Sistemas Distribuídos e alta disponibilidade (cluster, tolerância a falhas, resiliência);

12.60.1.5.5. Conhecimentos, Fundamentos e vivência com metodologia DevOps;

12.60.1.5.6. Conhecimento e experiência com serviços de Integração e Implantação Contínua como Jenkins.

12.60.1.5.7. Experiência na administração de Gerenciadores de Repositório de Software baseados na tecnologia GIT;

12.60.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades dos Processos de Gerenciamento de Automatização e Melhoria Contínua, de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade especificadas no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

12.61. Especialidade de Suporte VMWare

12.61.1. Qualificações Exigidas:

12.61.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade solicitada

12.61.1.2. Possuir certificação VMware Certified Professional 5 – Data Center Virtualization (VCP5-DCV) ou superior

12.61.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Windows Server declarada na plataforma computacional.

12.62. Especialidade de Suporte Windows Server - Junior

12.62.1. Qualificações Exigidas:

12.62.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 1 (um) ano na especialidade solicitada;

12.62.1.2. Possuir certificação Microsoft Technology Associate (MTA) ou 50% dos exames da Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate ou Microsoft Certified Professional (MCP) ou superior

12.62.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Windows Server declarada na plataforma computacional.

12.63. Especialidade de Suporte Windows Server - Pleno

12.63.1. Qualificações Exigidas:

12.63.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 4 (quatro) anos na especialidade solicitada

12.63.1.2. Possuir certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) em Windows Server ou Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server 2008 ou superior ou Microsoft Certified: Azure Administrator Associate ou Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate.

12.63.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Windows Server declarada na plataforma computacional.

12.64. Especialidade de Suporte Windows Server - Sênior

12.64.1. Qualificações Exigidas:

12.64.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 7 (sete) anos na especialidade solicitada

12.64.1.2. Possuir certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP): Enterprise Administrator ou Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE: Server Infrastructure) ou MCSE: Core Infrastructure ou (Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate e Microsoft Certified: Azure Administrator Associate).

12.64.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Windows Server declarada na plataforma computacional.

12.65. Especialidade em Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo

12.65.1. Qualificações Exigidas:

- 12.65.1.1. Formação de nível médio ou superior com experiência mínima de 2 (dois) anos na especialidade solicitada
- 12.65.1.2. Possuir certificação Blue Coat Certified ProxySG Administrator (BCCPA) e (Microsoft Technology Associate (MTA) ou Microsoft Certified Professional (MCP) ou superior).
- 12.65.2. Responsabilidades:
 - 12.65.2.1. Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo.
 - 12.65.2.2. Macroatividade de Operacionalização de Recursos de Segurança da Informação especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.
- 12.66. Especialidade Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Júnior
 - 12.66.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.66.1.1. Formação de nível médio ou superior com experiência mínima de 1 (um) anos na especialidade solicitada
 - 12.66.1.2. Possuir certificação Cisco Certified Technician (CCT) ou Cisco Certified Network Associated (CCNA) ou superior; ou CompTIA Network+.
 - 12.66.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Administração de componentes da Arquitetura de Redes declarada na plataforma computacional.
- 12.67. Especialidade Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Pleno
 - 12.67.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.67.1.1. Formação de nível médio ou superior com experiência mínima de 3 (três) anos na especialidade solicitada
 - 12.67.1.2. Possuir certificação Cisco Certified Network Associated (CCNA) ou o conjunto das 3 certificações: CompTIA Network+, Cisco Certified Technician (CCT) e Palo Alto Networks Certified Network Security Administrator (PCNSA).
 - 12.67.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Administração de componentes da Arquitetura de Redes declarada na plataforma computacional.
- 12.68. Especialidade Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Sênior
 - 12.68.1. Qualificações Exigidas:
 - 12.68.1.1. Formação de nível médio ou superior com experiência mínima de 8 (oito) anos na especialidade solicitada
 - 12.68.1.2. Possuir certificação Cisco Certified Network Professional Enterprise (CCNP) e pelo menos uma das certificações a seguir: ADC (F5-CA - F5 Certified BIG-IP Administrator ou CCA-N - Citrix Certified Associate - Networking) ou Certificação de segurança (PCNSA - Palo Alto Networks Certified Network Security Administrator) ou certificação de virtualização (VCP-NV - VMware Certified Professional Network Virtualization 2019 ou superior).

- 12.68.2. Responsabilidades: Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo e atuar na execução das atividades relacionadas a Administração de componentes da Arquitetura de Redes declarada na plataforma computacional.

12.69. Especialidade de Suporte em Segurança

12.69.1. Qualificações Exigidas:

12.69.1.1. Formação de nível médio com experiência mínima de 4 (quatro) anos na especialidade solicitada

12.69.1.2. Possuir certificação (*Administration of Symantec Endpoint Protection 14* ou superior) e Microsoft 365 Security Administrator.

12.69.1.3. Possuir conhecimento em Symantec Endpoint Protection, Segurança em Windows e Red Hat, Userlock e Administração de segurança em Office 365.

12.69.2. Responsabilidades:

12.69.2.1. Especificadas no item 12.1.1 deste Anexo

12.69.2.2. Macroatividade de Operacionalização de Recursos de Segurança da Informação especificada no **Anexo II – Especificações dos Serviços** do Contrato.

13. Organização das especialidades em turnos

- 13.1. As especialidades foram agrupadas e distribuídas em dias e turnos/jornadas de 8 (oito) horas de acordo com a demanda padrão. Nas estimativas de custos realizadas pelo Banco, foram acrescidos os seguintes percentuais sobre a remuneração: 25% para adicional noturno (referente à quantidade de especialidades do horário da madrugada) e 39% de provisionamento de horas extras (referente à quantidade de especialidades dos sábados e domingos).
- 13.2. Para atividades excepcionais a serem executadas em dias e turnos que não foi alocada alguma especialidade, pode haver remanejamento da atuação da especialidade para outro turno.
- 13.3. As duas próximas subseções especificam as especialidades previstas no objeto desta contratação, agrupadas por dias e turnos de trabalho e dispostas em duas diferentes visões (por especialidade e por escala). Os quantitativos apresentados são os mesmos nas duas visões.

ATENÇÃO: O Contratado deverá dimensionar uma equipe considerando que férias, ausências legais, atestados médicos e quaisquer outros fatores alheios ao Banco não dispensarão a exigência dos quantitativos mínimos de especialidades exigidos. Ou seja, qualquer ausência programada ou não programada de profissionais da Contratada deverá ser prontamente repostas com o intuito de atender aos quantitativos mínimos solicitados.

13.4. Quantidade de especialidades agrupadas por dias e turnos de trabalho (visão por especialidade).

Especialidades	Dias úteis				Sábados				Domingos			
	00h00 as 08h00 (terça a sábado)	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	00h00 as 08h00	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	00h00 as 08h00 (segunda)
Apoio aos serviços de Projetos e Melhorias			2			1						
Atendimento de Solicitações		1										
Automatizador de Processos e Ferramentas Colaborativas			1									
Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo			1									
Coordenador de Processos para o serviço de Gerenciamento de Operações de TI		1										
Coordenador de Processos para o Suporte Técnico			1	1								
Coordenador de Processos para os processos de Automatização e Melhoria Contínua			1									
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento de Disponibilidade			1									
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Solicitações			1									
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração			1									
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento da Base de Conhecimento			1									
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Projetos e Melhorias			1									
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	2		1	2		2	2	1		1	1	1
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	1		2	2		1				1		
Gerenciamento de Base de Conhecimentos			1									
Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe			1	1								
Gerenciamento de Eventos em ambiente operacional Windows			1	1								

	Dias úteis				Sábados			Domingos				
	00h00 as 08h00 (terça a sábado)	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	00h00 as 08h00	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	00h00 as 08h00 (segunda)
Especialidades												
Gerenciamento de Eventos em Aplicações			1									
Gerenciamento de Eventos em redes de computadores			1	1								
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1	1	1	1	1		1	1			1	1
Gerenciamento de Incidentes Sênior		1		1								
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Junior	1		2	1	1							
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	1		3	3			1	1	1		1	
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Senior		1		1			1					
Gerenciamento de Problemas			2									
Gestor de Execução do Contrato			1									
Monitoração e Operação de console computacional	3	2		3	1		1	1	1		1	1
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	1	1		2			1	1			1	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	2	2		1	2		1	1	1		1	1
Monitoração e Suporte a Ambiente Operacional - Nível I		1										
Monitoração e Suporte a Banco de Dados - Nível I		1										
Monitoração e Suporte a Redes de Computadores - Nível I			1									
Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Pleno		1		1								
Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Sênior			1	1								
Suporte a PowerBI			1									
Suporte a SGBD DB2 - Pleno	1			1								
Suporte a SGBD DB2 - Sênior		1										
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	1		2	2	1		2	1				1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	1	2	2	1			1		1		1	

	Dias úteis				Sábados		Domingos					
	00h00 as 08h00 (terça a sábado)	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	00h00 as 08h00	07h00 as 16h00	08h00 as 17h00	15h15 as 00h00	00h00 as 08h00 (segunda)
Especialidades												
Suporte em IBM App Connect Enterprise		1		1								1
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno	2	2	2	3		2				2		
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Sênior	1	1	1	2								
Suporte em Segurança		1		1								
Suporte em Servidor de Aplicações	1	2		1	1		1	1	1		1	1
Suporte em System Center e App-V - Júnior	1		1									
Suporte em System Center e App-V - Pleno				1								
Suporte em System Center e App-V - Sênior		1		1								
Suporte Linux (Red Hat) - Júnior		1		1								
Suporte Linux (Red Hat) - Pleno				1								
Suporte Linux (Red Hat) - Sênior			1									
Suporte VMWare	1	1		1								
Suporte Windows Server - Júnior	1			1								
Suporte Windows Server - Pleno		1	1	2	1		1	1	1			
Suporte Windows Server - Sênior	1		3				1					

13.5. Quantidade de especialidades agrupadas por dias e turnos de trabalho (visão por escala).

Dias / Horários / Especialidades	Qtde
Dias úteis	
00h00 as 08h00 (terça a sábado)	
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	2
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	1
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	2
Suporte em Cognos Business Intelligence	1
Suporte VMWare	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Junior	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	1
Monitoração e Operação de console computacional	3
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em Armazenamento e Backup - Junior	1
Suporte em Armazenamento e Backup - Pleno	1
Suporte em Servidor de Aplicações	1
Suporte em CICS (Customer Information Control System), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Pleno	1
Suporte a SGBD DB2 - Pleno	1
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno	2
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Sênior	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	1
Suporte em System Center e App-V - Júnior	1
Suporte Windows Server - Junior	1
Suporte Windows Server - Sênior	1
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	1
08h00 as 17h00	
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento da Base de Conhecimento	1
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração	1
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	1
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	2
Gerenciamento de Base de Conhecimentos	1
Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe	1
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Gerenciamento de Problemas	2
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Projetos e Melhorias	1
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento de Disponibilidade	1
Suporte a PowerBI	1
Gerenciamento de Eventos em ambiente operacional Windows	1
Gerenciamento de Eventos em Aplicações	1
Gerenciamento de Eventos em redes de computadores	1

Dias / Horários / Especialidades	Qtde
Coordenador de Processos para o Suporte Técnico	1
Gestor de Execução do Contrato	1
Suporte em Gerenciamento de Processos de Automação	3
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Junior	2
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	3
Monitoração e Suporte a Redes de Computadores - Nível I	1
Apoio aos serviços de Projetos e Melhorias	2
Suporte aos serviços de Gerenciamento de Projetos	5
Suporte e Líder Técnico em ambientes computacionais locais	1
Suporte em ambientes computacionais locais (Superintendências)	19
Suporte a SGBD PostgreSQL	1
Suporte em Análise de Banco de dados de Capacidade	1
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Solicitações	1
Coordenador de Processos para os processos de Automatização e Melhoria Contínua	1
Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo	1
Suporte em Armazenamento e Backup - Pleno	1
Suporte em Armazenamento e Backup - Sênior	1
Suporte Linux (Red Hat) - Sênior	1
Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Pleno	1
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno	2
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Sênior	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	2
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	2
Suporte em System Center e App-V - Júnior	1
Suporte Windows Server - Pleno	1
Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Sênior	1
Suporte Windows Server - Sênior	3
Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Pleno	1
Suporte de Infraestrutura de Service Desk - Pleno	1
Suporte de Infraestrutura de Service Desk - Sênior	1
Automatizador de Processos e Ferramentas Colaborativas	1
15h15 as 00h00	
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	2
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	2
Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe	1
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Gerenciamento de Incidentes Sênior	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	1
Suporte em BPM – Business Process Manager (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS)	1
Suporte em Cognos Business Intelligence	1
Suporte VMWare	1
Gerenciamento de Eventos em ambiente operacional Windows	1
Gerenciamento de Eventos em redes de computadores	1

Dias / Horários / Especialidades	Qtde
Coordenador de Processos para o Suporte Técnico	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Junior	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	3
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Senior	1
Monitoração e Operação de console computacional	3
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em Segurança	1
Suporte em IBM App Connect Enterprise	1
Suporte em Armazenamento e Backup - Junior	2
Suporte em Armazenamento e Backup - Pleno	1
Suporte em Servidor de Aplicações	1
Suporte em CICS (Customer Information Control System), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Pleno	1
Suporte a SGBD DB2 - Pleno	1
Suporte Linux (Red Hat) - Junior	1
Suporte Linux (Red Hat) - Pleno	1
Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Pleno	1
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno	3
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Sênior	2
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	2
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	1
Suporte em System Center e App-V - Pleno	1
Suporte em System Center e App-V - Sênior	1
Suporte Windows Server - Junior	1
Suporte Windows Server - Pleno	2
Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Sênior	1
Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Pleno	1
Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Pleno	1
Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Sênior	1
Suporte de Infraestrutura de Service Desk - Pleno	1
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	2
07h00 as 16h00	
Coordenador de Processos para o serviço de Gerenciamento de Operações de TI	1
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Gerenciamento de Incidentes Sênior	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	2
Suporte em BPM – Business Process Manager (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS)	1
Suporte em Cognos Business Intelligence	1
Suporte VMWare	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Senior	1
Monitoração e Operação de console computacional	2
Monitoração e Suporte a Ambiente Operacional - Nível I	1
Monitoração e Suporte a Banco de Dados - Nível I	1
Atendimento de Solicitações	1

Dias / Horários / Especialidades	Qtde
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em Segurança	1
Suporte em IBM App Connect Enterprise	1
Suporte em Armazenamento e Backup - Junior	2
Suporte em Armazenamento e Backup - Pleno	1
Suporte em Servidor de Aplicações	2
Suporte de CICS, IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Sênior	1
Suporte a SGBD DB2 - Sênior	1
Suporte Linux (Red Hat) - Junior	1
Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Sênior	1
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno	2
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Sênior	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	2
Suporte em System Center e App-V - Sênior	1
Suporte Windows Server - Pleno	1
Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Pleno	1
Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Pleno	1
Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Sênior	1
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	1
Domingos	
00h00 as 08h00	
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	1
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	1
Monitoração e Operação de console computacional	1
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em Servidor de Aplicações	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	1
Suporte Windows Server - Pleno	1
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	1
08h00 as 17h00	
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	1
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	1
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno	2
15h15 as 00h00	
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	1
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	1
Monitoração e Operação de console computacional	1
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em Armazenamento e Backup - Junior	1
Suporte em Servidor de Aplicações	1

Dias / Horários / Especialidades	Qtde
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	1
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	1
00h00 as 08h00 (segunda)	
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	1
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	1
Monitoração e Operação de console computacional	1
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em IBM App Connect Enterprise	1
Suporte em Servidor de Aplicações	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	1
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	1
07h00 as 16h00	
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	1
Monitoração e Operação de console computacional	1
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em Armazenamento e Backup - Junior	1
Suporte em Servidor de Aplicações	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	1
Suporte Windows Server - Pleno	1
Sábados	
08h00 as 17h00	
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	2
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	1
Apoio aos serviços de Projetos e Melhorias	1
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno	2
Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Pleno	1
15h15 as 00h00	
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	2
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	1
Suporte em Cognos Business Intelligence	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	1
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Senior	1
Monitoração e Operação de console computacional	1
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em Armazenamento e Backup - Junior	1
Suporte em Servidor de Aplicações	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	2
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	1
Suporte Windows Server - Pleno	1
Suporte Windows Server - Sênior	1
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	1

Dias / Horários / Especialidades	Qtde
07h00 as 16h00	
Gerenciamento de Incidentes Pleno	1
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	2
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Junior	1
Monitoração e Operação de console computacional	1
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	2
Suporte em Armazenamento e Backup - Junior	1
Suporte em Servidor de Aplicações	1
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	1
Suporte Windows Server - Pleno	1

13.6. Quantidade de horas mensais por especialidade.

Especialidades	Total Horas
Apoio aos serviços de Projetos e Melhorias	384
Atendimento de Solicitações	176
Automatizador de Processos e Ferramentas Colaborativas	176
Controle de Acesso à Internet e Filtro de Conteúdo	176
Coordenador de Processos para o serviço de Gerenciamento de Operações de TI	176
Coordenador de Processos para o Suporte Técnico	352
Coordenador de Processos para os processos de Automatização e Melhoria Contínua	176
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento de Disponibilidade	176
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Solicitações	176
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração	176
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento da Base de Conhecimento	176
Coordenador de Processos para os processos de Gerenciamento de Projetos e Melhorias	176
Coordenadores de Processos, devendo assumir a coordenação de todos os processos	1136
Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade	944
Gerenciamento de Base de Conhecimentos	176
Gerenciamento de Eventos em ambiente Mainframe	352
Gerenciamento de Eventos em ambiente operacional Windows	352
Gerenciamento de Eventos em Aplicações	176
Gerenciamento de Eventos em redes de computadores	352
Gerenciamento de Incidentes Pleno	864
Gerenciamento de Incidentes Sênior	352
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Junior	736
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Pleno	1360
Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração - Senior	384
Gerenciamento de Problemas	352
Gestor de Execução do Contrato	176
Monitoração e Operação de console computacional	1600
Monitoração e Operação de console computacional, armazenamento, backups e fitoteca	832
Monitoração e Operação em ferramenta de escalonamento de Jobs (Control-M)	1104

Especialidades	Total Horas
Monitoração e Suporte a Ambiente Operacional - Nível I	176
Monitoração e Suporte a Banco de Dados - Nível I	176
Monitoração e Suporte a Redes de Computadores - Nível I	176
Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Pleno	352
Suporte a Correio Eletrônico e Colaboração - Sênior	352
Suporte a PowerBI	176
Suporte a SGBD DB2 - Pleno	352
Suporte a SGBD DB2 - Sênior	176
Suporte a SGBD MS SQL Server - Pleno	1040
Suporte a SGBD MS SQL Server - Sênior	1152
Suporte a SGBD PostgreSQL	176
Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Pleno	352
Suporte a Sistema Operacional em ambiente Mainframe (z/OS) - Sênior	176
Suporte aos serviços de Gerenciamento de Projetos	880
Suporte de CICS, IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Sênior	176
Suporte de Infraestrutura de Service Desk - Pleno	352
Suporte de Infraestrutura de Service Desk - Sênior	176
Suporte e Líder Técnico em ambientes computacionais locais	176
Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Pleno	560
Suporte em Administração de componentes da Arquitetura de Redes - Sênior	352
Suporte em ambientes computacionais locais (Datacenter)	1440
Suporte em ambientes computacionais locais (Superintendências)	3344
Suporte em Análise de Banco de dados de Capacidade	176
Suporte em Armazenamento e Backup - Junior	1008
Suporte em Armazenamento e Backup - Pleno	704
Suporte em Armazenamento e Backup - Sênior	176
Suporte em BPM – Business Process Manager (WebSphere Process Server, WebSphere Business Monitor, EDGE Server e IHS)	352
Suporte em CICS (Customer Information Control System), IBM WebSphere MQ e CONNECT DIRECT - Pleno	352
Suporte em Cognos Business Intelligence	560
Suporte em Gerenciamento de Processos de Automação	528
Suporte em IBM App Connect Enterprise	384
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Pleno	1712
Suporte em Planejamento e Controle da Produção (Control-M) - Sênior	880
Suporte em Segurança	352
Suporte em Servidor de Aplicações	896
Suporte em System Center e App-V - Júnior	352
Suporte em System Center e App-V - Pleno	176
Suporte em System Center e App-V - Sênior	352
Suporte Linux (Red Hat) - Junior	352
Suporte Linux (Red Hat) - Pleno	176
Suporte Linux (Red Hat) - Sênior	176
Suporte VMWare	528
Suporte Windows Server - Junior	352

Especialidades	Total Horas
Suporte Windows Server - Pleno	832
Suporte Windows Server - Sênior	736

ANEXO V**TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS****1. FINALIDADE**

O objetivo deste Anexo é estabelecer as atividades e prazos do período de transição dos serviços e do período de encerramento dos serviços.

2. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A partir da data de início da vigência do Contrato tem início um período de transição de máximo de 30 dias, durante o qual o CONTRATADO deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a executar as respectivas atividades em conformidade com o estabelecido no Contrato e assegurar o alcance das metas estabelecidas.

2.2. Os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nos 30 dias corridos da transição.

2.3. A remuneração mensal dos 30 dias será calculada pela quantidade de horas disponibilizadas ao Banco pelo CONTRATADO, considerando a quantidade de horas previstas para as especialidades, que forem comprovadamente atendidas por colaboradores do CONTRATADO.

2.4. O CONTRATADO deverá apresentar planilha com o cálculo que será avaliada pelo CONTRATANTE e somente após aprovada, o CONTRATADO poderá emitir o faturamento no **mês subsequente**.

3. ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS

O encerramento dos serviços deverá ser concluído em, no mínimo, 45 dias corridos anteriores ao término do Contrato. Refere-se ao processo de finalização pelo CONTRATADO da prestação 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, devendo contemplar 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 de tempo 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 ao novo CONTRATADO.

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.

A remuneração mensal será calculada pela quantidade de horas disponibilizadas ao Banco pelo CONTRATADO, considerando a quantidade de horas previstas para as especialidades, que forem comprovadamente atendidas por colaboradores do CONTRATADO.

O CONTRATADO deverá apresentar planilha com o cálculo que será avaliada pelo CONTRATANTE e somente após aprovada, o CONTRATADO poderá emitir o faturamento no mês subsequente.

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1. O descumprimento de prazos e das atividades previstas durante todo o período de Transição torna o CONTRATADO passível de aplicação das sanções contratuais previstas.

ANEXO VI

UNIDADES DO BANCO

1. RELAÇÃO DAS UNIDADES

UNIDADE	ENDEREÇO	Nº	BAIRRO	CIDADE	UF
DIREÇÃO GERAL (SITE PRINCIPAL)	AV. DR. SILAS MUNGUBA	5700	PASSARÉ	FORTALEZA	CE

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICIPIO	UF
ARAPIRACA	RUA FERNANDES LIMA 47	ARAPIRACA	AL
ARAPIRACA JARDIM TROPICAL	Av. Governador Antonio Semeão Lamenha Filho, 158 - Lote 01	ARAPIRACA	AL
BATALHA	PRACA DA PENHA, 22	BATALHA	AL
CORUIPE	RUA LINDOLFO SIMOES 442	CORUIPE	AL
DELMIRO GOUVEIA	RUA MANOEL MONTEIRO 81	DELMIRO GOUVEIA	AL
MACEIO ANTARES	AV ANTONIO LISBOA DE AMORIM-GALERIA PATIO 220	MACEIO	AL
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - AL	AV JULIO MARQUES LUZ 1434	MACEIO	AL
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ MACEIO	AV JULIO MARQUES LUZ 1434	MACEIO	AL
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO E MP AL	AV JULIO MARQUES LUZ 1434	MACEIO	AL
MACEIO FAROL	AV. FERNANDES LIMA 2542	MACEIO	AL
CENTRAL DE CREDITO PRONAF ALAGOAS	RUA DR. MELO MORAES 165	MACEIO	AL
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE ALAGOAS	RUA DR. MELO MORAES 165	MACEIO	AL
MACEIO CENTRO	RUA DR. MELO MORAES 165	MACEIO	AL
MACEIO JATIUCA	RUA MARIO PALMEIRA JUNIOR 43	MACEIO	AL
MARAGOGI	RUA JOSÉ MACHADO CARVALHO RAPOSO 33	MARAGOGI	AL
MATA GRANDE	RUA SIQUEIRA CAMPOS 403	MATA GRANDE	AL
OLHO DAGUA DAS FLORES	AVENIDA 2 DE DEZEMBRO 356	OLHO DAGUA DAS FLORES	AL
PALMEIRA DOS INDIOS	RUA JOSE MARIA PASSOS 216	PALMEIRA DOS INDIOS	AL

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICIPIO	UF
PENEDO	AV. FLORIANO PEIXOTO 260	PENEDO	AL
RIO LARGO	RUA CANDIDO LINS 157	RIO LARGO	AL
SANTANA DO IPANEMA	PRACA SENADOR ENEAS ARAUJO 38	SANTANA DO IPANEMA	AL
SÃO MIGUEL DOS CAMPOS	RUA BARAO DE JEQUIA 86	SÃO MIGUEL DOS CAMPOS	AL
UNIAO DOS PALMARES	RUA XV DE NOVEMBRO 64	UNIAO DOS PALMARES	AL
ALAGOINHAS	PRACA DR.MILTON JOSE ORNELAS DE SILVA	ALAGOINHAS	BA
ANDARAÍ	PRACA AURELIANO GONDIM 2	ANDARAÍ	BA
ARACI	RUA JOSÉ PEDRO DE CARVALHO 330	ARACI	BA
BARRA DA ESTIVA	RUA TEIXEIRA DE FREITAS 340	BARRA DA ESTIVA	BA
BARREIRAS	AV. CLERISTON ANDRADE 735	BARREIRAS	BA
BOM JESUS DA LAPA	AV. DUQUE DE CAIXAS 327	BOM JESUS DA LAPA	BA
BRUMADO	AV DR ANTONIO MOURAO GUIMARAES 110	BRUMADO	BA
CAMACAN	AV. DR. JOAO VARGENS 81	CAMACAN	BA
CAMACARI	PRAÇA ABRANTES 26	CAMACARI	BA
CAMPO FORMOSO	RUA HIPOLITO RIBEIRO 50	CAMPO FORMOSO	BA
CANDEIAS	PRACA TIRADENTES 22	CANDEIAS	BA
CASA NOVA	QUADRA R	CASA NOVA	BA
CATU	RUA DESEMBARGADOR PEDRO RIBEIRO S/N,	CATU	BA
CICERO DANTAS	PRACA DO FORUM S/N	CICERO DANTAS	BA
CONCEICAO DO COITE	RUA DR JOSE GONCALVES 53	CONCEICAO DO COITE	BA
CORRENTINA	PRACA FELIPE SANTOS 56	CORRENTINA	BA
CRUZ DAS ALMAS	PC SENADOR THEMOSTICLES 360	CRUZ DAS ALMAS	BA
DIAS D AVILA	AV RAUL SEIXAS S/N,	DIAS D'AVILA	BA
EUCLIDES DA CUNHA	RUA CASTRO ALVES 59	EUCLIDES DA CUNHA	BA
DOMICILIO JURIDICO EUNAPOLIS	AV. DOM PEDRO II 500	EUNAPOLIS	BA
EUNAPOLIS	AV. DOM PEDRO II 500	EUNAPOLIS	BA
FEIRA DE SANTANA MARIA QUITERIA	AV MARIA QUITERIA 1235	FEIRA DE SANTANA	BA
FEIRA DE SANTANA	RUA CONSELHEIRO FRANCO 534	FEIRA DE SANTANA	BA

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF
GUANAMBI	RUA DR. JOAQUIM MANOEL 19	GUANAMBI	BA
IBOTIRAMA	TRAVESSA PEDRO OLÍMPIO DE SOUZA 288	IBOTIRAMA	BA
ILHEUS	RUA MARQUÊS DE PARANAGUÁ 280	ILHEUS	BA
IPIAU	PRACA RUI BARBOSA 322	IPIAU	BA
IPIRA	RUA VALDOMIRO LINS 79	IPIRA	BA
IRECE	RUA HERCULANO DOURADO 53	IRECE	BA
ITABERABA	RUA 18 DE MAIO 186	ITABERABA	BA
ITABUNA	AV. CINQUENTENARIO 979	ITABUNA	BA
ITAMARAJU	PRACA DA INDEPENDENCIA 198	ITAMARAJU	BA
ITAPETINGA	PRACA AUGUSTO DE CARVALHO 95	ITAPETINGA	BA
JACOBINA	RUA SENADOR PEDRO LAGO 203	JACOBINA	BA
JAGUAQUARA	PRACA JJ SEABRA 92	JAGUAQUARA	BA
JEQUIE	PRACA RUI BARBOSA 1	JEQUIE	BA
JUAZEIRO ADOLFO VIANA	AVENIDA ADOLFO VIANA 661	JUAZEIRO	BA
JUAZEIRO	PRACA BARÃO DO RIO BRANCO 171	JUAZEIRO	BA
LAURO DE FREITAS	AV. SANTOS DUMONT 2481	LAURO DE FREITAS	BA
LUIS EDUARDO MAGALHAES	RUA PARANA 479	LUIS EDUARDO MAGALHAES	BA
MEDEIROS NETO	RUA ADAO FERNANDES 35	MEDEIROS NETO	BA
MONTE SANTO	PRACA MONSENHOR MERENGUE	MONTE SANTO	BA
MORRO DO CHAPEU	PRACA CAMILO CALAZANS 71	MORRO DO CHAPEU	BA
MUCURI	AVENIDA SALVADOR 118	MUCURI	BA
MUNDO NOVO	PRACA SENADOR COHIN, S/N	MUNDO NOVO	BA
PAULO AFONSO	PRACA ABDON SENA, S/N	PAULO AFONSO	BA
PORTO SEGURO	RUA TREZE DE MAIO 50	PORTO SEGURO	BA
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - BA	AV TANCREDO NEVES 1186	SALVADOR	BA
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ SALVADOR	AV TANCREDO NEVES 1186	SALVADOR	BA
SALVADOR TANCREDO NEVES	AV TANCREDO NEVES 1632	SALVADOR	BA
SALVADOR COMERCIO	AV. ESTADOS UNIDOS 346	SALVADOR	BA

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO BA	AV. ESTADOS UNIDOS 346	SALVADOR	BA
CENTRAL DE CREDITO PRONAF BAHIA	AV. ESTADOS UNIDOS 346	SALVADOR	BA
CENTRAL REGIONAL DE CONTROLE INTERNO-BA/MG/ES	AV. ESTADOS UNIDOS 346	SALVADOR	BA
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE MEDIO PORTE BA	AV. ESTADOS UNIDOS 346	SALVADOR	BA
SALVADOR LIBERDADE	AV. GENERAL SAN MARTIN, S/N, 0	SALVADOR	BA
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DA BAHIA	AV. MANOEL DIAS DA SILVA 2450	SALVADOR	BA
SALVADOR PITUBA	AV. MANOEL DIAS DA SILVA 2450	SALVADOR	BA
SALVADOR CAJAZEIRAS	ESTRADA DO COQUEIRO GRANDE, S/N,	SALVADOR	BA
SALVADOR BARRA	RUA ALMIRANTE MARQUES DE LEAO 41	SALVADOR	BA
SANTA MARIA DA VITORIA	PRACA DA BANDEIRA 82	SANTA MARIA DA VITORIA	BA
SANTO AMARO	AV IMPERADOR 63	SANTO AMARO	BA
SANTO ANTONIO DE JESUS	RUA GORGONIO JOSE DE ARAUJO 93	SANTO ANTONIO DE JESUS	BA
SEABRA	RUA PIO XII 168	SEABRA	BA
SENHOR DO BONFIM	PCA DR. JOSE GONCALVES 224	SENHOR DO BONFIM	BA
SERRINHA	PC LUIZ NOGUEIRA 235	SERRINHA	BA
SIMÕES FILHO	CENTRO INDUSTRIAL DE ARATU	SIMÕES FILHO	BA
TEIXEIRA DE FREITAS	AV. MARECHAL CASTELO BRANCO 698	TEIXEIRA DE FREITAS	BA
TUCANO	RUA 7 DE SETEMBRO 65	TUCANO	BA
VALENCA	RUA BARAO DE JEQUIRICA 253	VALENCA	BA
VITORIA DA CONQUISTA BRASIL	AV BENJAMIM 2274	VITORIA DA CONQUISTA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	PRACA BARAO DO RIO BRANCO 106	VITORIA DA CONQUISTA	BA
DOMICILIO JURIDICO VITORIA DA CONQUISTA	PRACA BARAO DO RIO BRANCO 106	VITORIA DA CONQUISTA	BA
XIQUE-XIQUE	RUA CEL GUSTAVO COSTA 3	XIQUE-XIQUE	BA
ACARAU	RUA EXPEDITO FARIAS 71	ACARAU	CE
ACOPIARA	RUA FRANCISCO GURGEL VALENTE 216	ACOPIARA	CE
AQUIRAZ	RUA PEDRO BRASIL 399	AQUIRAZ	CE
ARACATI	RUA CORONEL ALEXANDRINO 911	ARACATI	CE
BARBALHA	RUA DOS CARIRIS 133	BARBALHA	CE

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF
BATURITE	AV. 7 DE SETEMBRO 714	BATURITE	CE
BOA VIAGEM	RUA SÃO VICENTE DE PAULO 110	BOA VIAGEM	CE
BREJO SANTO	RUA JOSE MATIAS SAMPAIO 107	BREJO SANTO	CE
CAMPOS SALES	RUA JULIO NOROES 275	CAMPOS SALES	CE
CANINDE	PRACA TOMAZ BARBOSA 125	CANINDE	CE
CASCADEL	AVENIDA PREFEITO VITORIANO ANTUNES 2397	CASCADEL	CE
CAUCAIA	RUA 15 DE NOVEMBRO 1477	CAUCAIA	CE
CRATEUS	RUA D.PEDRO II 718	CRATEUS	CE
CRATO	RUA CEL. LUIS TEIXEIRA 1015	CRATO	CE
EUSEBIO	AV. IRMA AMBROSINA, S/N,	EUSEBIO	CE
FORTALEZA PASSARE	AV DOUTOR SILAS MUNGUBA 5650	FORTALEZA	CE
FORTALEZA PARANGABA	AV OSORIO DE PAIVA 1366	FORTALEZA	CE
FORTALEZA SANTOS DUMONT	AV SANTOS DUMONT 771	FORTALEZA	CE
FORTALEZA WASHINGTON SOARES	AV WASHINGTON SOARES 3777	FORTALEZA	CE
FORTALEZA BEZERRA DE MENEZES	AV. BEZERRA DE MENEZES 887	FORTALEZA	CE
FORTALEZA ALDEOTA	AV. SANTOS DUMONT 2866	FORTALEZA	CE
FORTALEZA BNB CLUBE ALDEOTA	AV. SANTOS DUMONT 3646	FORTALEZA	CE
FORTALEZA MONTESE	AVENIDA GOMES DE MATOS 505	FORTALEZA	CE
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO CEARA	RUA BARÃO DO RIO BRANCO 871	FORTALEZA	CE
CENTRO CULTURAL BANCO DO NORDESTE - FORTALEZA	Rua Conde D'Eu, 560	FORTALEZA	CE
FORTALEZA CENTRO	RUA MAJOR FACUNDO 372	FORTALEZA	CE
GRANJA	RUA PESSOA ANTA 541	GRANJA	CE
HORIZONTE	AV. PRESIDENTE CASTELO BRANCO 4510	HORIZONTE	CE
IGUATU	AV. AGENOR ARAUJO 1153	IGUATU	CE
ITAPAJE	PC VICENTE POFIRIO SAMPAIO	ITAPAJE	CE
ITAPIPOCA	RUA OSVALDO CRUZ 241	ITAPIPOCA	CE
JAGUARIBE	PRACA TENENTE BARREIRA 280	JAGUARIBE	CE
JUAZEIRO DO NORTE LAGOA SECA	RUA JOSE DE MATOS FRANCA 690	JUAZEIRO DO NORTE	CE

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF
JUAZEIRO DO NORTE	RUA SAO PEDRO 333	JUAZEIRO DO NORTE	CE
DOMICILIO JURIDICO JUAZEIRO DO NORTE	RUA SAO PEDRO 333	JUAZEIRO DO NORTE	CE
CENTRO CULTURAL BANCO DO NORDESTE - CARIRI	RUA SAO PEDRO 333	JUAZEIRO DO NORTE	CE
LAVRAS DA MANGABEIRA	PCA MAL.HUMBERTO DE ALENCAR CASTELO BRANCO 2	LAVRAS DA MANGABEIRA	CE
LIMOEIRO DO NORTE	TRAVESSA PEDRO ALVES DE FREITAS 13	LIMOEIRO DO NORTE	CE
MARACANAÚ	AV.DR.MENDEL STEINBRUCH 271	MARACANAÚ	CE
MARANGUAPE	RUA CAPITAO JEOVA COLARES 101	MARANGUAPE	CE
MOMBACA	RUA ANTONIO JAIME BENEVIDES 39	MOMBACA	CE
NOVA RUSSAS	RUA PE. FRANCISCO ROSA 1275	NOVA RUSSAS	CE
PACAJUS	RUA CONEGO EDUARDO ARARIPE 1202	PACAJUS	CE
QUIXADA	RUA PASCOAL CRISPINO 215	QUIXADA	CE
QUIXERAMOBIM	RUA CAPITAO RAIMUNDO 32	QUIXERAMOBIM	CE
RUSSAS	AV DOM LINO 94	RUSSAS	CE
SANTA QUITERIA	RUA CEL. MANOEL ALVES 509	SANTA QUITERIA	CE
SAO BENEDITO	PRACA 25 DE NOVEMBRO 492	SAO BENEDITO	CE
SOBRAL	RUA CEL. JOSE SABOIA 326	SOBRAL	CE
SOBRAL DOMINGOS OLIMPIO	RUA DOMINGOS OLIMPIO 283	SOBRAL	CE
TAUA	RUA CORONEL LOURENCO FEITOSA 10	TAUA	CE
TIANGUA	RUA DEPUTADO MANOEL FRANCISCO 453	TIANGUA	CE
VICOSA DO CEARA	PC MARECHAL BEZERRIL - S/N	VICOSA DO CEARA	CE
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ BRASILIA	SETOR COMERCIAL SUL QUADRA 2 BLOCO C LOJA 115,	BRASILIA	DF
AMBIENTE DE REP E ASSES POLIT-INSTITUCIONAL	SETOR COMERCIAL SUL QUADRA 2 BLOCO C LOJA 115,	BRASILIA	DF
BARRA DE SAO FRANCISCO	AV. JONES DOS SANTOS NEVES 222	BARRA DE SAO FRANCISCO	ES
COLATINA	RUA MOACYR ÁVIDOS 53	COLATINA	ES
LINHARES	AV. JOAO FELIPE CALMON 748	LINHARES	ES
NOVA VENECIA	PRACA JONES DOS SANTOS NEVES 68	NOVA VENECIA	ES
PINHEIROS	AV. AGENOR LUIZ HERINGER 475	PINHEIROS	ES

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICIPIO	UF
SAO MATEUS	AV JONES DOS SANTOS NEVES 609	SAO MATEUS	ES
VITORIA	AV JOAO BAPTISTA PARRA 673	VITORIA	ES
ACAILANDIA	AV. DORGIVAL PINHEIRO DE SOUZA 1130	ACAILANDIA	MA
BACABAL	RUA BARAO DE CAPANEMA 303	BACABAL	MA
BALSAS	RUA BENEDITO LEITE 355	BALSAS	MA
BARRA DO CORDA	RUA CORONEL JOSE NAVA 374	BARRA DO CORDA	MA
BARREIRINHAS	RUA ZUZA RAMOS	BARREIRINHAS	MA
CAXIAS	R. SAO BENEDITO 583	CAXIAS	MA
CHAPADINHA	AV. JOSE CAETANO 157	CHAPADINHA	MA
CODO	RUA PROFESSOR FERNANDO DE CARVALHO 1905	CODO	MA
COLINAS	AV DR OSANO BRANDAO 348	COLINAS	MA
GOVERNADOR NUNES FREIRE	RUA 7 DE SETEMBRO 223	GOVERNADOR NUNES FREIRE	MA
GRAJAU	RUA SENADOR PAULO DO NORTE, 16	GRAJAU	MA
IMPERATRIZ BERNARDO SAYAO	AV BERNARDO SAYAO 1359	IMPERATRIZ	MA
IMPERATRIZ	AV. GETULIO VARGAS 1933	IMPERATRIZ	MA
DOMICILIO JURIDICO IMPERATRIZ	AV. GETULIO VARGAS 1933	IMPERATRIZ	MA
ITAPECURU-MIRIM	PRAÇA CONEGO ALBINO CAMPOS 420	ITAPECURU MIRIM	MA
PACO DO LUMIAR	AV. 13 36	PACO DO LUMIAR	MA
PEDREIRAS	AV. RIO BRANCO 500	PEDREIRAS	MA
PINHEIRO	PRAÇA JOSE SARNEY 494	PINHEIRO	MA
PORTO FRANCO	RUA JOAQUIM PEREIRA SN	PORTO FRANCO	MA
PRESIDENTE DUTRA	TR. CEL. ANTONIO MACEDO 12	PRESIDENTE DUTRA	MA
SANTA INES	RUA DO COMERCIO 187	SANTA INES	MA
SANTA LUZIA	AV NEWTON BELO 607	SANTA LUZIA	MA
SAO JOAO DOS PATOS	RUA 7 DE SETEMBRO,	SAO JOAO DOS PATOS	MA
SAO JOSE DE RIBAMAR	AV GONCALVES DIAS 593	SAO JOSE DE RIBAMAR	MA
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO MARANHAO	AV COLARES MOREIRA, QUADRA 100, LOTE 4 0	SAO LUIS	MA
SAO LUIS SAO CRISTOVAO	AV GUAJAJARAS 300	SAO LUIS	MA

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICIPIO	UF
SAO LUIS RENASCENCA	AV. CORONEL COLARES MOREIRA 420	SAO LUIS	MA
CENTRAL DE CREDITO PRONAF MARANHÃO	RUA DE SANTANA 465	SAO LUIS	MA
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO MA	RUA DE SANTANA 465	SAO LUIS	MA
SAO LUIS CENTRO	RUA GRANDE 450	SAO LUIS	MA
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - MA	RUA GRANDE 450	SAO LUIS	MA
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ SAO LUIS	Rua Prof. Ivo Anselmo (Rua Cumã) – Lt. 3B – Qd. AC-I	SAO LUIS	MA
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE MEDIO PORTE MA	Rua Prof. Ivo Anselmo (Rua Cumã) – Lt. 3B – Qd. AC-I	SAO LUIS	MA
CENTRAL REGIONAL DE CONTROLE INTERNO MA/PI	Rua Prof. Ivo Anselmo (Rua Cumã) – Lt. 3B – Qd. AC-I	SAO LUIS	MA
TIMON	AV FRANCISCO CARLOS JANSEN S/N	TIMON	MA
TUTOIA	RUA CELSON FONSECA	TUTOIA	MA
VIANA	AV LUIS DE ALMEIDA COUTO	VIANA	MA
ZE DOCA	AV. DO COMERCIO 125	ZE DOCA	MA
ALMENARA	PRACA DR HELIO ROCHA GUIMARAES 100	ALMENARA	MG
ARAÇUAÍ	RUA TULO HOSTÍLIO S/N	ARACUAI	MG
ARINOS	AV ARISTOTELES FERNANDES VALADARES 1359	ARINOS	MG
BELO HORIZONTE	RUA DOS INCONFIDENTES 1051	BELO HORIZONTE	MG
DOMICILIO JURIDICO BELO HORIZONTE	RUA DOS INCONFIDENTES 1051	BELO HORIZONTE	MG
BOCAÍUA	PRAÇA PEDRO CALDEIRA 15	BOCAIUVA	MG
BRASILIA DE MINAS	AV. RUI BARBOSA 55	BRASILIA DE MINAS	MG
CAPELINHA	RUA CAPITAO CLEMENTINO 17	CAPELINHA	MG
DIAMANTINA	RUA DO CARMO 91	DIAMANTINA	MG
JAÍBA	Av. Coronel Moacir J Silva, 609	JAIBA	MG
JANAUBA	PCA. DR. ROMULO SALES DE AZEVEDO 22	JANAUBA	MG
JANUARIA	RUA MATA MACHADO 155	JANUARIA	MG
POSTO DE SUPORTE E ATENDIMENTO JOAIMA	PRAÇA CEL. ANTONIO GOMES MOREIRA 276	JOAIMA	MG
MONTALVANIA	AV. MADAME CURIE 60	MONTALVANIA	MG
MONTE AZUL	RUA DOS FERNANDES 15	MONTE AZUL	MG
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ MONTES CLAROS	AV DEP ESTEVES RODRIGUES 840	MONTES CLAROS	MG

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICIPIO	UF
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO E MP MG	AV DEP ESTEVES RODRIGUES 840	MONTES CLAROS	MG
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO NORTE MG E DO ES	AV DEP ESTEVES RODRIGUES 840	MONTES CLAROS	MG
CENTRAL DE CREDITO PRONAF M GERAIS/ESP SANTO	PRAÇA DR. CARLOS VERSIANE 20	MONTES CLAROS	MG
MONTES CLAROS HONORATO ALVES	PRAÇA HONORATO ALVES 171	MONTES CLAROS	MG
MONTES CLAROS	RUA ALTINO DE FREITAS 327	MONTES CLAROS	MG
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - MG/ES	RUA ALTINO DE FREITAS 327	MONTES CLAROS	MG
NANUQUE	RUA JOÃO DEL REY 218	NANUQUE	MG
PIRAPORA	PRAÇA MELO VIANA 42	PIRAPORA	MG
PORTEIRINHA	PRAÇA CEL. ODILON COELHO 217	PORTEIRINHA	MG
SALINAS	RUA BARAO DO RIO BRANCO 32	SALINAS	MG
SAO FRANCISCO	AV BRASILIANO BRAZ 810	SAO FRANCISCO	MG
TEOFILO OTONI	AV BERNARDA LAENDER 183	TEOFILO OTONI	MG
ALAGOA GRANDE	PRAÇA CEL ELISIO SOBREIRA, S/N 0	ALAGOA GRANDE	PB
BAYEUX	AV LIBERDADE 3650	BAYEUX	PB
CABELO	RUA JOAO VITALIANO 101	CABELO	PB
CAJAZEIRAS	RUA PADRE ROLIM 653	CAJAZEIRAS	PB
CAMPINA GRANDE LIBERDADE	AV JORNALISTA ASSIS CHATEAUBRIAND 826	CAMPINA GRANDE	PB
CAMPINA GRANDE	RUA SETE DE SETEMBRO 86	CAMPINA GRANDE	PB
DOMICILIO JURIDICO CAMPINA GRANDE	RUA SETE DE SETEMBRO 86	CAMPINA GRANDE	PB
CATOLE DO ROCHA	AV. DEPUTADO AMERICO MAIA 129	CATOLE DO ROCHA	PB
GUARABIRA	RUA D.PEDRO I I 435	GUARABIRA	PB
ITAPORANGA	RUA OSWALDO CRUZ 22	ITAPORANGA	PB
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DA PARAIBA	AV EPITACIO PESSOA 1251	JOAO PESSOA	PB
JOAO PESSOA EPITACIO PESSOA	AV. EPITACIO PESSOA 752	JOAO PESSOA	PB
JOAO PESSOA CENTRO	RUA GAMA E MELO 53	JOAO PESSOA	PB
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - PB	RUA GAMA E MELO 53	JOAO PESSOA	PB
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ JOAO PESSOA	RUA GAMA E MELO 53	JOAO PESSOA	PB
CENTRAL DE CREDITO PRONAF PARAIBA	RUA GAMA E MELO 53	JOAO PESSOA	PB

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO E MP PB	RUA GAMA E MELO 53	JOAO PESSOA	PB
JOAO PESSOA CIDADE UNIVERSITARIA	RUA WALFREDO MACEDO BRANDAO 741	JOAO PESSOA	PB
MONTEIRO	AVENIDA OLIMPIO GOMES, S/N	MONTEIRO	PB
PATOS	AV. SOLON DE LUCENA 11	PATOS	PB
PICUI	RUA SAO SEBASTIAO 38	PICUI	PB
POMBAL	RUA PADRE AMANCIO LEITE 35	POMBAL	PB
SANTA RITA	RUA JOAO RIBEIRO COUTINHO 12	SANTA RITA	PB
SAPE	AV.COMENDADOR RENATO RIBEIRO COUTINHO, 1055	SAPE	PB
SOLANEA	PRACA 26 DE NOVEMBRO 25	SOLANEA	PB
SOUSA	RUA CEL.JOSE GOMES DE SA 5	SOUSA	PB
CENTRO CULTURAL BANCO DO NORDESTE - SOUSA	RUA CEL.JOSE GOMES DE SA 5	SOUSA	PB
SUME	RUA AUGUSTO SANTA CRUZ 144	SUME	PB
ABREU E LIMA	AV. DUQUE DE CAXIAS 952	ABREU E LIMA	PE
ARARIPINA	RUA JOAQUIM RODRIGUES NOGUEIRA 116	ARARIPINA	PE
ARCOVERDE	AV CORONEL ANTONIO JAPIASSU 287	ARCOVERDE	PE
BELO JARDIM	RUA CLETO CAMPELO 324	BELO JARDIM	PE
BEZERROS	RUA CORONEL BEZERRA 147	BEZERROS	PE
BOM CONSELHO	RUA SETE DE SETEMBRO 126	BOM CONSELHO	PE
CABO DE SANTO AGOSTINHO	AV. HISTORIADOR PEREIRA DA COSTA 804	CABO DE SANTO AGOSTINHO	PE
CAMARAGIBE	AV DOUTOR BELMINO CORREIA 769	CAMARAGIBE	PE
CARPINA	AV ESTACIO COIMBRA 750	CARPINA	PE
CARUARU MAURICIO DE NASSAU	AV. AGAMENON MAGALHAES 1063	CARUARU	PE
CARUARU	AV. RIO BRANCO 267	CARUARU	PE
ESCALDA	AV COMENDADOR JOSE PEREIRA 47	ESCALDA	PE
FLORESTA	AV. DEP. AUDOMAR FERRAZ 37	FLORESTA	PE
GARANHUNS	RUA DANTAS BARRETO 30	GARANHUNS	PE
GOIANA	AV. MANOEL BORBA 45	GOIANA	PE
GRAVATA	AV AGAMENON MAGALHAES 73	GRAVATA	PE

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICIPIO	UF
IGARASSU	AV BR 101 NORTE, KM 25, QUADRA A 3	IGARASSU	PE
IPOJUCA	AV FRANCISCO ALVES DE SOUZA 3	IPOJUCA	PE
JABOATAO DOS GUARARAPES	AV BERNARDO VIEIRA DE MELO 3985	JABOATAO DOS GUARARAPES	PE
LIMOEIRO	RUA DA ALEGRIA 1400	LIMOEIRO	PE
MORENO	AV CLETO CAMPELO 2911	MORENO	PE
OLINDA	AV GETULIO VARGAS 1820	OLINDA	PE
OURICURI	PRACA FRANCISCO PEDRO DA SILVA, SIN	OURICURI	PE
PALMARES	RUA CORONEL AUSTRICLINIO 842	PALMARES	PE
PAUDALHO	RUA MARECHAL DEODORO 877	PAUDALHO	PE
PAULISTA	PRACA FREDERICO LUNDGREN 17	PAULISTA	PE
PESQUEIRA	RUA DUQUE DE CAXIAS 110	PESQUEIRA	PE
PETROLINA	AV. DR. FERNANDO GOES 161	PETROLINA	PE
DOMICILIO JURIDICO PETROLINA	AV. DR. FERNANDO GOES 161	PETROLINA	PE
PETROLINA TOBIAS BARRETO	RUA TOBIAS BARRETO 259	PETROLINA	PE
RECIFE AGAMENON MAGALHAES	AV. AGAMENON MAGALHAES 2764	RECIFE	PE
RECIFE DOMINGOS FERREIRA	AV. DOMINGOS FERREIRA 3023	RECIFE	PE
RECIFE CENTRO	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA, 800	RECIFE	PE
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE MEDIO PORTE PE	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA, 800	RECIFE	PE
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO PE	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA, 800	RECIFE	PE
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - PE	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA, 800	RECIFE	PE
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ RECIFE	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA, 800	RECIFE	PE
CENTRAL DE CREDITO PRONAF PERNAMBUCO	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA, 800	RECIFE	PE
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE PERNAMBUCO	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA, 800	RECIFE	PE
CENTRAL REGIONAL DE CONTR INTERNO-PE/PB/SE/AL	AVENIDA CONDE DA BOA VISTA, 800	RECIFE	PE
POSTO DE ATENDIMENTO BANCARIO - CHESF	RUA DELMIRO GOUVEIA 333	RECIFE	PE
RECIFE CASA FORTE	RUA NESTOR SILVA 144	RECIFE	PE
SALGUEIRO	AV. AGAMENON MAGALHAES 789	SALGUEIRO	PE
SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	AV TEONILIO SILVESTRE 734	SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	PE

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF
SAO BENTO DO UNA	AV VEREADOR VALDEMAR CORDEIRO DE MORAES 48	SAO BENTO DO UNA	PE
SAO LOURENCO DA MATA	AV FRANCISCO CORREIA 1263	SAO LOURENCO DA MATA	PE
SERRA TALHADA	RUA DOUTOR SERGIO MAGALHAES 820	SERRA TALHADA	PE
SERTANIA	PRACA CEL.FRANCISCO SALES DE OLIVEIRA 8	SERTANIA	PE
SURUBIM	AV. PAULO AFONSO 97	SURUBIM	PE
TIMBAUBA	RUA DR. ALCEBIADES 110	TIMBAUBA	PE
VITORIA DE SANTO ANTAO	RUA PREFEITO JOAO CLEOFAS DE OLIVEIRA 151	VITORIA DE SANTO ANTAO	PE
AGUA BRANCA	AV. NECO TEIXEIRA 430	AGUA BRANCA	PI
BARRAS	AV. CELSON PINHEIRO MACHADO, S/N	BARRAS	PI
BOM JESUS	RUA ARSÊNIO SANTOS, S/N 0	BOM JESUS	PI
CAMPO MAIOR	AV. DEMEVAL LOBAO 861	CAMPO MAIOR	PI
CANTO DO BURITI	RUA RUI BARBOSA S/N	CANTO DO BURITI	PI
CASTELO DO PIAUI	AV. ANTONINO FREIRE 831	CASTELO DO PIAUI	PI
CORRENTE	RUA IPIRANGA, 288	CORRENTE	PI
ESPERANTINA	RUA HERMINIO CASTELO BRANCO 534	ESPERANTINA	PI
FLORIANO	AV. GETULIO VARGAS 108	FLORIANO	PI
FRONTEIRAS	AV. JOSE AQUILES DE SOUSA, S/N	FRONTEIRAS	PI
OEIRAS	AV. JOSE TAPETY 76	OEIRAS	PI
PARNAIBA	PRACA DA GRACA 624	PARNAIBA	PI
PAULISTANA	AV. MARECHAL DEODORO 33	PAULISTANA	PI
PICOS	AV. GETULIO VARGAS 535	PICOS	PI
PICOS HELVIDIO NUNES	AV. SENADOR HELVIDIO NUNES S/N	PICOS	PI
PIRACURUCA	AVENIDA AURELIO BRITO S/N	PIRACURUCA	PI
PIRIPIRI	AV. QUATRO DE JULHO 277	PIRIPIRI	PI
SANTA FILOMENA	RUA PRESIDENTE GETULIO VARGAS S/N	SANTA FILOMENA	PI
SAO JOAO DO PIAUI	RUA RODRIGO CARVALHO 974	SAO JOAO DO PIAUI	PI
SAO RAIMUNDO NONATO	AV. PROF. JOAO MENEZES 567	SAO RAIMUNDO NONATO	PI
TERESINA DIRCEU	AV JOAQUIM NELSON 3167	TERESINA	PI

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF
TERESINA JOAO XXIII	AV. JOAO X X I I I 3083	TERESINA	PI
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - PI	AV. JOAO X X I I I 3083	TERESINA	PI
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ TERESINA	AV. JOAO X X I I I 3083	TERESINA	PI
TERESINA JOQUEI	AV. SENADOR AREA LEAO 1931	TERESINA	PI
CENTRAL DE CREDITO PRONAF PIAUI	RUA RUI BARBOSA 163	TERESINA	PI
TERESINA CENTRO	RUA RUI BARBOSA 163	TERESINA	PI
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO E MP PI	RUA RUI BARBOSA 163	TERESINA	PI
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO PIAUI	RUA RUI BARBOSA 163	TERESINA	PI
UNIÃO	RUA 15 DE NOVEEMBRO, S/N	UNIÃO	PI
URUCUI	RUA DAVID CALDAS 946	URUCUI	PI
VALENCA DO PIAUI	RUA EPAMINONDAS NOGUEIRA 473	VALENCA DO PIAUI	PI
RIO DE JANEIRO	AV. RIO BRANCO, EDIFÍCIO MANHATTAN TOWER 89	RIO DE JANEIRO	RJ
ANGICOS	RUA VEREADOR JOAQUIM BERNARDO 20	ANGICOS	RN
APODI	RUA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO 29	APODI	RN
ASSU	PRCA PEDRO VELHO, 116	ASSU	RN
CAICO	AV CORONEL MARTINIANO 621	CAICO	RN
CEARA-MIRIM	RUA HERACLITO VILLAR	CEARA-MIRIM	RN
CURRAIS NOVOS	AV.DR.SILVIO BEZERRA DE MELO 730	CURRAIS NOVOS	RN
GOIANINHA	RUA VIGARIO ANTONIO MONTENEGRO 91	GOIANINHA	RN
JARDIM DO SERIDO	RUA DR. OTAVIO LAMARTINE 400	JARDIM DO SERIDO	RN
JOAO CAMARA	RUA SETE DE SETEMBRO	JOAO CAMARA	RN
MACAIBA	RUA NOSSA SENHORA APARECIDA II - S/N	MACAIBA	RN
MACAU	RUA MARTINS FERREIRA 197	MACAU	RN
MOSSORO NOVA BETANIA	AV JOAO DA ESCOSSIA 1000	MOSSORO	RN
MOSSORO	PRACA GETULIO VARGAS 45	MOSSORO	RN
DOMICILIO JURIDICO MOSSORO	PRACA GETULIO VARGAS 45	MOSSORO	RN
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ NATAL	AV ANTONIO BASILIO 3006	NATAL	RN
CENTRAL DE CREDITO PRONAF RIO GRANDE DO NORTE	AV ANTONIO BASILIO 3006	NATAL	RN

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICIPIO	UF
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DO RIO GDE DO NORTE	AV ANTONIO BASILIO 3006	NATAL	RN
NATAL ROBERTO FREIRE	AV ENGENHEIRO ROBERTO FREIRE 1546	NATAL	RN
NATAL PRUDENTE DE MORAIS	AV. PRUDENTE DE MORAIS 3429	NATAL	RN
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO E MP RN	AV. PRUDENTE DE MORAIS 3429	NATAL	RN
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - RN	AV. ROMUALDO GALVAO 2189	NATAL	RN
NATAL CENTRO	RUA VIGARIO BARTOLOMEU 630	NATAL	RN
PARNAMIRIM	AV TENENTE MEDEIROS 1000	PARNAMIRIM	RN
PAU DOS FERROS	PRACA DA MATRIZ 104	PAU DOS FERROS	RN
SANTA CRUZ	RUA MANOEL CICERO DE LIMA 95	SANTA CRUZ	RN
SANTO ANTONIO	AV. LINDOLFO GOMES VIDAL 360	SANTO ANTONIO	RN
SAO GONCALO DO AMARANTE	RUA BENEDITO SANTANA	SAO GONCALO DO AMARANTE	RN
UMARIZAL	RUA PORCINO COSTA 267	UMARIZAL	RN
ARACAJU JARDINS	AV MINISTRO GERALDO BARRETO SOBRAL 1368	ARACAJU	SE
ARACAJU CENTRO	RUA ITABAIAANINHA 44	ARACAJU	SE
GERENCIA DE REESTRUTURACAO DE ATIVOS - SE	RUA ITABAIAANINHA 44	ARACAJU	SE
GERENCIA ESTADUAL DE CONAJ ARACAJU	RUA ITABAIAANINHA 44	ARACAJU	SE
CENTRAL DE CREDITO PRONAF SERGIPE	RUA ITABAIAANINHA 44	ARACAJU	SE
CENTRAL DE CREDITO CLIENTES DE VAREJO E MP SE	RUA ITABAIAANINHA 44	ARACAJU	SE
SUPERINTENDENCIA ESTADUAL DE SERGIPE	RUA ITABAIAANINHA 44	ARACAJU	SE
ARACAJU SIQUEIRA CAMPOS	RUA MARIANO SALMERON 273	ARACAJU	SE
BOQUIM	AV SIMPLICIANO FERNANDES DA FONSECA 140	BOQUIM	SE
CARIRA	PRACA OLIMPIO RABELO DE MORAIS 120	CARIRA	SE
ESTANCIA	PRAÇA ORLANDO GOMES DOS SANTOS 370	ESTANCIA	SE
GARARU	PRAÇA RIO BRANCO 9	GARARU	SE
ITABAIANA LUIZ MAGALHAES	RUA DR LUIZ MAGALHAES	ITABAIANA	SE
ITABAIANA	RUA FRANCISCO SANTOS 209	ITABAIANA	SE
LAGARTO	PRACA DA PIEDADE 30	LAGARTO	SE
LARANJEIRAS	RUA GETULIO VARGAS 30	LARANJEIRAS	SE

UNIDADE	ENDEREÇO	MUNICIPIO	UF
NEOPOLIS	PRAÇA GENERAL OLIVEIRA VALADAO 70	NEOPOLIS	SE
NOSSA SENHORA DA GLORIA	PRAÇA FILEMON BEZERRA LEMOS 30	NOSSA SENHORA DA GLORIA	SE
NOSSA SENHORA DAS DORES	PRAÇA MARECHAL DEODORO DA FONSECA 25	NOSSA SENHORA DAS DORES	SE
NOSSA SENHORA DO SOCORRO	AV COLETORA A 140	NOSSA SENHORA DO SOCORRO	SE
PROPRIA	AV. AUGUSTO MAYNARD 167	PROPRIA	SE
SIMAO DIAS	RUA FELISBERTO PRATA 214	SIMAO DIAS	SE
TOBIAS BARRETO	AV. SETE DE JUNHO 618	TOBIAS BARRETO	SE
SAO PAULO	AV. PAULISTA, ED. PEDRO BIAGI 460	SAO PAULO	SP

ANEXO VII

AMBIENTE COMPUTACIONAL DO BANCO DO NORDESTE

O objetivo deste documento é consolidar informações sobre recursos de *hardware*, *software* básico, ferramentas, componentes corporativos e demais configurações do Ambiente Computacional do Banco do Nordeste.

1. CONFIGURAÇÃO GERAL DO AMBIENTE COMPUTACIONAL

AMBIENTE OPERACIONAL MAINFRAME <i>*exceto o campo quantidade, as demais características são para cada mainframe</i>		
COMPONENTES DE <i>HARDWARE</i>		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de computadores <i>mainframe</i> utilizados pelas aplicações.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante do computador <i>mainframe</i> .	<i>IBM</i>
Modelo	Modelo do computador <i>mainframe</i> .	<i>z15</i>
Tipo	Tipo do computador <i>mainframe</i> .	8562 – T02 - V06
Capacidade (cada mainframe)	MSUs	757
Processadores (cada mainframe)	CP	6
	zIIP	8
	ICF	4
	IFL	4
Memória Real (cada mainframe)	Gigabytes	SITE 1 - 2464
		SITE 2 - 1696
Canais (cada mainframe)	FICON Express 16S+LX	40
	IQD (<i>hipersockets</i>)	1
Placas OSA (Open System Adapter) (cada mainframe)	OSA Express 6S 1000/T	5
	OSA Express 6S 10 Gbe SR	9
Placas de Criptografia	CRYPTO Express 5S	8
Canais de Ligação entre Mainframe (cada mainframe)	Coupling Express LR	16
Quantidade	Quantidade de computadores <i>mainframe</i> utilizados pelas aplicações.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante do computador <i>mainframe</i> .	<i>IBM</i>
Modelo	Modelo do computador <i>mainframe</i> .	<i>z15</i>
Tipo	Tipo do computador <i>mainframe</i> .	8562 – T02 - I06
Capacidade (cada mainframe)	MSUs	SITE 1 - 85
		SITE 2 - 177
Processadores (cada mainframe)	CP	6
	zIIP	SITE 1 - 8
		SITE 2 - 3
	ICF	4
Memória Real (cada mainframe)	Gigabytes	0
		SITE 1 - 1312
Canais (cada mainframe)	FICON Express 16S+LX	SITE 2 - 2080
		40
Placas OSA (Open System Adapter) (cada mainframe)	IQD (<i>hipersockets</i>)	1
	OSA Express 6S 1000/T	5
	OSA Express 6S 10 Gbe SR	9

AMBIENTE OPERACIONAL MAINFRAME

**exceto o campo quantidade, as demais características são para cada mainframe*

COMPONENTES DE HARDWARE

RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Placas de Criptografia	CRYPTO Express 5S	8
Canais de Ligação entre mainframe (cada mainframe)	Coupling Express LR	16

SYSPLEX's e PARTIÇÕES LÓGICAS

RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
S1SYPP01 (Sysplex de Produção)	S1ZOSP01	Ambiente de processamento de sistemas em produção no Site Primário.
	S1ZOSP02	Ambiente de processamento de sistemas WAS em produção no Site Primário (zNALC).
	S1ZOSP03	Ambiente de processamento dos sistemas PIX e OPEN BANKING no Site Primário.
	S2ZOSP01	Ambiente de processamento de sistemas WAS em produção no Site Secundário (zNALC).
	S2ZOSP02	Ambiente de processamento de sistemas em produção no Site Secundário.
	S2ZOSP03	Ambiente de processamento dos sistemas PIX e OPEN BANKING no Site Secundário
	S1CFCP02	Partição de Coupling Facility no Site Primário.
	S2CFCP02	Partição de Coupling Facility no Site Secundário.
S1SYPH01 (Sysplex de Homologação)	S1ZOSH01	Ambiente destinado à homologação de programas, rotinas e sistemas no Site Primário.
	S1ZOSH02	Ambiente destinado à homologação dos sistemas PIX e OPEN BANKING no Site Primário.
	S2ZOSH01	Ambiente destinado à homologação de programas, rotinas e sistemas no Site Secundário.
	S2ZOSH02	Ambiente destinado à homologação dos sistemas PIX e OPEN BANKING no Site Secundário.
	S1CFCH02	Partição de Coupling Facility no Site Primário.
	S2CFCH02	Partição de Coupling Facility no Site Secundário.
DESENS (Sysplex de Desenvolvimento)	S1ZOSD01	Ambiente destinado ao desenvolvimento de programas, rotinas e sistemas no Site Primário.
	S2ZOSD01	Ambiente destinado ao desenvolvimento de programas, rotinas e sistemas no Site Secundário.
	S1CFCD02	Partição de Coupling Facility no Site Primário.
	S2CFCD02	Partição de Coupling Facility no Site Secundário.
S1ZOST01	Ambiente destinado a testes integrados de programas, rotinas e sistemas no Site Primário.	
S1LNXD01	Ambiente destinado a desenvolvimento de aplicações em zLinux no Site Primário	
S2LNXD01	Ambiente destinado a desenvolvimento de aplicações em zLinux no Site Secundário	
S1LNXH01	Ambiente destinado a homologação de aplicações em zLinux no Site Primário	
S2LNXH01	Ambiente destinado a homologação de aplicações em zLinux no Site Secundário	
S1LNXP01	Ambiente destinado a produção das aplicações em zLinux no Site Primário	
S2LNXP01	Ambiente destinado a produção das aplicações em zLinux no Site Secundário	
S1LNXS01	Ambiente destinado a equipe de suporte do zLinux no Site Primário	
S2LNXS01	Ambiente destinado a equipe de suporte do zLinux no Site Secundário	
COMPONENTES DE SOFTWARE		
SISTEMA OPERACIONAL		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	

Identificação	z/OS			
Fabricante	IBM			
Versão e <i>release</i>	2.3			
Outros Produtos Fornecidos junto ao Sistema Operacional	• SDSF • RACF	• RMF • InfoPrint Server	• DFSORT • Rmm	• HSM
GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS				
Identificação	DB2 UDB for z/OS			
Fabricante	IBM			
Versão e <i>release</i>	12.1			
SOFTWARE DE INTEGRAÇÃO				
Identificação	InfoSphere Classic Federation Server for z/OS			
Fabricante	IBM			
Versão e <i>release</i>	11.3			
GERENCIADOR DE ARQUIVOS				
Identificação	VSAM (Virtual Storage Access Method)			
Fabricante	IBM			
Versão e <i>release</i>	2.3			
INTEGRAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS				
Identificação	Connect Direct			
Fabricante	IBM			
Versão e <i>release</i>	5.2.0			
GERENCIADOR DE TRANSAÇÕES ON-LINE				
Identificação	CICS TS			
Fabricante	IBM			
Versão e <i>release</i>	5.6			
PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO (Escalonamento de <i>Job's Batch's</i>)				
Identificação	CONTROL-M			
Fabricante	BMC			
Versão e <i>release</i>	9.0.20.200			
GERENCIADOR DE MENSAGENS				
Identificação	WebSphere MQ for z/OS			
Fabricante	IBM			
Versão e <i>release</i>	9.1.0			
Identificação	MSMQ - Microsoft Message Queue			
Fabricante	Microsoft			
Versão e <i>release</i>	De acordo com o sistema operacional			
PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO (utilizado pelos aplicativos)				
Identificação	z/OS Communications Server TCP/IP			
Fornecedor	IBM			
Versão e <i>release</i>	2.3			
Identificação	z/OS Communications Server SNA (VTAM)			
Fornecedor	IBM			
Versão e <i>release</i>	2.3			
SERVIDOR DE APLICAÇÕES JAVA				

Identificação	<i>Websphere Aplicattion Server for z/OS</i>
Fornecedor	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	7.0 e 8.5
CONECTOR WEBSHERE PARA CICS	
Identificação	<i>CICS Transaction Gateway</i>
Fornecedor	<i>IBM</i>
Versão e <i>release</i>	9.2.0
SOFTWARE DE ETL (EXTRACT, TRANSFORMATION E LOAD)	
Identificação	<i>File-Aid</i>
Fornecedor	<i>CompWare</i>
Versão e <i>release</i>	17.2
LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO	
Identificação	<i>Easytrieve</i>
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	6.1.0
Identificação	<i>Enterprise COBOL for z/OS</i>
Fornecedor	IBM
Versão e <i>release</i>	4.2.0
Identificação	Cobol RunTime
Fornecedor	IBM
Versão e <i>release</i>	6.0.1
MONITORES	
Identificação	SYSVIEW
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	16.0
Identificação	SYSVIEW
Produtos Agrupados	<ul style="list-style-type: none"> • CA Sysview Performance Management • CA Sysview Realtime Performance Management Option for CICS • CA Sysview Realtime Performance Management Event Capture Option • CA Sysview Realtime Performance Management Option for WebSphere MQ • CA Sysview Realtime Performance Management Option for TCPIP
Identificação	NETMASTER
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	12.2
Produtos Agrupados	<ul style="list-style-type: none"> • CA NetMaster™ Network Management for SNA • CA NetMaster™ Network Management for TCP/IP • CA NetMaster™ File Transfer Management □ CA NetMaster™ Network Automation
Identificação	VANTAGE
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	14.0
Produtos Agrupados	<ul style="list-style-type: none"> • BrightStor® CA-Vantage™ Storage Resource Manager Client Access Option • CA Vantage™ Storage Resource Manager Automation Option • CA Vantage™ Storage Resource Manager • CA Vantage™ Database Option • CA Vantage™ Storage Resource Manager Interface for USS
Identificação	INSIGHT FOR DB2
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	20.0

Produtos Agrupados	<ul style="list-style-type: none"> • CA Detector® for DB2 for z/OS • CA Insight Database Performance Monitor for DB2 for z/OS • CA Plan Analyzer® for DB2 for z/OS • CA Subsystem Analyzer for DB2 for z/OS
Identificação	CMDB
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	2.0
Produtos Agrupados	□ CA CMDB Connector for z/OS
Identificação	Common Services
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	15.1
Produtos Agrupados	□ CA Common Services for z/OS
Identificação	Chorus Software Manager
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	6.1
Produtos Agrupados	□ CA Chorus Software Manager
Identificação	MOI
Fornecedor	CA – Broadcom
Versão e <i>release</i>	2.0
Produtos Agrupados	□ CA Mainframe Operational Intelligence

ARMAZENAMENTO		
SAN (STORAGE ÁREA NETWORK)		
DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de interconexão de rede de armazenamento	04 (quatro)	
Fabricante dos comutadores	<i>IBM</i>	
Modelo dos comutadores	2499-416	
Tecnologia	<i>Switch Fabric</i>	
SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS VIRTUALIZADOR		
Quantidade	04 (quatro)	
Fabricante	<i>IBM</i>	
Modelo	2145-SV1	
Tecnologia	<i>Fiber Channel</i>	
Área	Não possui discos internos.	
SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS OPEN IBM		
Quantidade	04 (quatro)	
Fabricante	<i>IBM</i>	
Modelo	2076-624	
Tecnologia	<i>Fiber Channel</i>	
Área	3.4Petabytes	
SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS OPEN HUAWEI		
Quantidade	02 (dois)	
Fabricante	Huawei	
Modelo	OceanStor Dorado 6000 V6	
Tecnologia	NVMe SSD SED	
Área	3 Petabytes	

SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS MAINFRAME	
Quantidade	02 (dois)
Fabricante	IBM
Modelo	DS8950F – 5334 / 996
Tecnologia	<i>Fiber Channel</i>
Área	718 Terabytes
TAPE LIBRARY	
Quantidade	02 (dois)
Fabricante	IBM
Modelo	IBM 3584 – L23
CARTUCHOS	
Quantidade	1650 (mil seiscentos e cinquenta)
Fabricante	IBM
Modelo	IBM 3592 – JC
VITUALIZADOR DE TAPE LIBRARY - MAINFRAME	
Quantidade	02 (dois)
Capacidade	2PB
Fabricante	IBM
Modelo	IBM 3957 – VED
CLOUD OBJECT STORAGE - MAINFRAME	
Quantidade	02 (dois)
Capacidade	8PB
Fabricante	IBM
Modelo	ICOS

CONECTIVIDADE – REDE	
COMUTADOR (SWITCH) DE NÚCLEO	
DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	03
Fabricante	CISCO
Modelo	N9K-C9504
Tecnologia	<i>Fast Ethernet</i>
	<i>Gigabit Ethernet</i>
	<i>Ten Gigabit</i>
Quantidade	24
Fabricante	CISCO
Modelo	N9K-C93180YC-EX
	N9K-C93240YC-FX2
	N9K-C9348GC-FXP
	N9K-C9364C
Tecnologia	<i>Gigabit Ethernet</i>
	<i>Ten Gigabit</i>
Quantidade	04
Fabricante	CISCO
Modelo	APIC-SERVER-L3
Tecnologia	<i>Gigabit Ethernet</i>
	<i>Ten Gigabit</i>
FIREWALL - Corporativo	
Quantidade	2
Fabricante	CISCO

Modelo	ASA5520
Quantidade	2
Fabricante	CISCO
Modelo	ASA5525
Quantidade	4
Fabricante	PALOALTO
Modelo	PA-5220
ACESSO REMOTO Virtual Private Network IP Security (VPN IPSEC).	
Quantidade	4
Fabricante	PALOALTO
Modelo	PA-5220
Quantidade	4
Fabricante	CISCO
Modelo	ASA 5545
DISPOSITIVOS DE BALANCEAMENTO DE CARGA (Secure Socket Layer Virtual Private Network (SSL VPN))	
Quantidade	7
Fabricante	F5
Modelo	Big-IP 2200
REDE SEM FIO (WIRELESS)	
Quantidade	180
Fabricante	ARUBA
Modelo	Aruba AP 515
Quantidade	2
Fabricante	HPE
Modelo	ProLiant DL360 Gen10

ROTEADORES		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de roteadores de BORDA	04 (quatro)
Fabricante	Fabricante dos roteadores de BORDA	Cisco
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	ASR1001-X
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>Switches</i>) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast
		Ethernet/ Giga
		Ethernet
Interfaces 10/100/1000BaseTX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 <i>enhanced</i> , 10/100Base-TX, <i>ethernet,full duplex</i> , instaladas em cada comutador (<i>switch</i>).	6 (seis)
Interfaces 1000 Fibra	Módulo para conexão de transceivers SFP (fibra ou UTP)	02 (duas) interfaces
Quantidade	Quantidade de roteadores de BORDA	04 (quatro)
Fabricante	Fabricante dos roteadores de BORDA	Cisco
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	ASR1001-X
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>Switches</i>) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast
		Ethernet/ Giga
		Ethernet/ 10 Giga
Interfaces 10GBASE-SR	Quantidade de portas SFP 10GBASE-SR.	02 (duas)

<i>Interfaces 1000/10000 BaseFX</i>	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet,full duplex, instaladas em cada comutador (switch).	6 (seis)
<i>Interfaces 1000 Fibra</i>	Módulo para conexão de transceivers SFP (fibra ou UTP)	01 interface

COMUTADOR (SWITCH) HOSTS DMZ		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 (seis)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Cisco
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	N9K-C9508
Interfaces:	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	GigabitEthernet
		TenGigabitethernet
	48x10G + 4x40/100G Ethernet Module	312 interfaces
	48x10G + 4x40/100G Ethernet Module	
	48x10G + 4x40/100G Ethernet Module	
	48x10G + 4x40/100G Ethernet Module	
	48x10/25G + 4x40/100G Ethernet Module	
	48x10/25G + 4x40/100G Ethernet Module	

COMUTADOR (SWITCH) de acesso as Consoles de Gerencia dos servidores		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	08 (Oito)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Cisco
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	C9200-24P
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	GigaBit ethernet
		TenGigabit ethernet
<i>Interfaces 10/100Base-TX</i>	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet,full duplex, instaladas em cada comutador (switch).	24 (vinte e quatro) interfaces
<i>Interfaces 1000 Fibra</i>	Módulo para conexão de transceivers SFP (fibra ou UTP)	04 interface

COMUTADOR (SWITCH) DE ACESSO AOS PARCEIROS E FRONTED		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	WS-C2960-48TT-L
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast Ethernet
<i>Interfaces 10/100Base-TX</i>	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet, full duplex, instaladas em cada comutador (switch).	48 (quarenta e oito)
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO

Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	WS-C2960S-24TS-L
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast Ethernet
Interfaces 10/100Base-TX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet, full duplex, instaladas em cada comutador (<i>switch</i>).	24 (vinte e quatro) interfaces
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	06 (seis)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Huawei S57LI
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	S5700-28P-PWR-LIAC
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast Ethernet
Interfaces 10/100Base-TX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet, full duplex, instaladas em cada comutador (<i>switch</i>).	24 (vinte e quatro) interfaces

COMUTADOR (SWITCH) DE OUTSIDE		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Huawei S57LI
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	S5700-28P-PWR-LIAC
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast Ethernet
Interfaces 10/100Base-TX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet, full duplex, instaladas em cada comutador (<i>switch</i>).	24 (vinte e quatro) interfaces

COMUTADOR (SWITCH) DE ACESSO EXTERNO AO SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO (SPB)		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Catalyst WS-2950T
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast Ethernet / Gigabit Ethernet
Versão de Software	Versão do software dos comutadores (<i>switches</i>) de acesso de redes locais.	12.1(22)EA4
Interfaces 10/100Base-TX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet, full duplex, instaladas em cada comutador (<i>switch</i>).	24 (vinte e quatro) interfaces
Interfaces 1000Base-T	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 1000Base-T, ethernet, full duplex, instaladas em cada comutador (<i>switch</i>).	02 (duas)

COMUTADOR (SWITCH) DE CAMERAS DE SEGURANÇA		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (switches) de acesso de redes locais.	1 (uma)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Huawei
Modelo	Modelo dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	S5720-28P-PWR-LI-AC
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast Ethernet
Interfaces 10/100Base-TX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet,full duplex, instaladas em cada comutador (switch).	24 (vinte e quatro) interfaces

COMUTADOR (SWITCH) DE HOMOLOGAÇÃO		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (switches) de acesso de redes locais.	01 (um)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	CISCO
Modelo	Modelo dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Catalyst 2960
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Ethernet / Fast Ethernet
Versão de Software	Versão do software dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	12.0(5.1)XP
Interfaces 10/100Base-TX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet,full duplex, instaladas em cada comutador (switch).	12 (doze) interfaces

COMUTADOR (SWITCH) MPLS		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (switches) de acesso de redes locais.	02 (dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Cisco
Modelo	Modelo dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	WS-C3850-24T-E
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Gigabitethernet TenGigabitethernet
Interfaces 10/100/1000BaseTX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet, full duplex, instaladas em cada comutador (switch).	24 (vinte e quatro)

COMUTADOR (SWITCH) DE BORDA		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (Switches) de acesso de redes locais.	1601(hum mil seiscentos e um)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (Switches) de acesso de redes locais.	CISCO /HUAWEI
Modelo	Modelo dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Catalyst 2950G-24
		Catalyst 2950G-48
		Catalyst 2950T-2
		Catalyst 2960
		Huawei S5700
		Huawei S5720
		Huawei S2750
Tecnologia	Tecnologia dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	3com 4500
		Fast Ethernet
Interfaces 10/100/1000BaseTX	Quantidade de portas com interface RJ-45, para cabos UTP, categoria 5 enhanced, 10/100Base-TX, ethernet, full duplex, instaladas em cada comutador (switch).	Gigabit Ethernet
		24 ou 48 interfaces de 10/100/1000 Gbps.

CONCENTRADOR MCN SD-WAN		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (switches) de acesso de redes locais.	04(Quatro)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Citrix
Modelo	Modelo dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	5100-4000-SE

CONCENTRADOR WANOP SD-WAN		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (switches) de acesso de redes locais.	08(Quatro)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Citrix
Modelo	Modelo dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	5100-1500-WO

SD-WAN UNIDADES DISTRIBUIDAS		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de comutadores (switches) de acesso de redes locais.	202(Duzentos e Dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Citrix
Modelo	Modelo dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	1000-100-EE
Quantidade	Quantidade de comutadores (switches) de acesso de redes locais.	102(Cento e Dois)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Citrix
Modelo	Modelo dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	2100-300-EE
Quantidade	Quantidade de comutadores (switches) de acesso de redes locais.	01(Um)
Fabricante	Fabricante dos comutadores (switches) de acesso de redes locais.	Citrix

Modelo	Modelo dos computadores (switches) de acesso de redes locais.	2100-500-EE
Quantidade	Quantidade de computadores (switches) de acesso de redes locais.	02(Dois)
Fabricante	Fabricante dos computadores (switches) de acesso de redes locais.	Citrix
Modelo	Modelo dos computadores (switches) de acesso de redes locais.	1000-020-EE

SWITCH WCCP SD-WAN		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de computadores (switches) de acesso de redes locais.	02(Dois)
Fabricante	Fabricante dos computadores (switches) de acesso de redes locais.	Cisco
Modelo	Modelo dos computadores (switches) de acesso de redes locais.	WS-C3650-24TD

AMBIENTE OPERACIONAL PLATAFORMA DE MICROCOMPUTADORES SERVIDORES		
SISTEMA OPERACIONAL		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 2000 Server Family</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 4</i>
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows 2000 Server Family</i>	6
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows Server 2003 Family</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 2</i>
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows Server 2003 Family</i>	160
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows Server 2008 Family</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 1</i>
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows Server 2008 Family</i>	204
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows Server 2012 Family</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	-
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows Server 2012 Family</i>	1530
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows Server 2016 Family</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	-
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows Server 2016 Family</i>	235
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows Server 2019 Family</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	-
Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Windows Server 2019 Family</i>	222
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Red Hat Enterprise Linux</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Red Hat</i>
Versão Distribuição	Versão da Distribuição	4 / 5 / 6 / 7 / 8
Versão <i>Kernel</i>	Versão do <i>Kernel</i>	2.6.9 / 2.6.18 / 2.6.32 3.10.0 / 4.18.0 /

Quantidade	Quantidade de Servidores com <i>Linux</i>	385
ESTRUTURA DE DOMINIO		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de Domínios	06 (seis)
Tipo	Tipo de Domínio	<i>Active Directory</i>
Modo de Funcionamento	Modo Funcional do Domínio	Windows 2008/2008R2/2012/2016
SERVIDORES FÍSICOS – UNIDADES DISTRIBUIDAS		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de Servidores Físicos	309
SERVIDORES VIRTUAIS – UNIDADES DISTRIBUIDAS		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de Servidores Virtuais	309
Identificação	Identificação do <i>software</i> de virtualização	<i>Hyper-V</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de virtualização	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de virtualização	Windows Server 2012 R2
SERVIDORES VIRTUAIS – UNIDADES CENTRALIZADAS		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de Servidores Virtuais	352
Identificação	Identificação do <i>software</i> de virtualização	<i>VMware vSphere 6.0</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de virtualização	<i>VMware</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de virtualização	<i>vSphere 6.0</i>
SERVIDORES FÍSICOS – DIREÇÃO GERAL		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de Servidores Físicos	145
SERVIDORES VIRTUAIS – DIREÇÃO GERAL		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Quantidade	Quantidade de Servidores Virtuais	2348
Identificação	Identificação do <i>software</i> de virtualização	ESXi
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de virtualização	VMWare
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de virtualização	6 U3
Quantidade	Quantidade de Servidores Virtuais	39
Identificação	Identificação do <i>software</i> de virtualização	<i>Hyper-V</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de virtualização	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de virtualização	Windows Server 2016
Quantidade	Quantidade de Servidores Virtuais	27
Identificação	Identificação do <i>software</i> de virtualização	Red Hat Virtualization
Fabricante	Fabricante do <i>software</i> de virtualização	Red Hat
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i> de virtualização	4.3.10.4-0.1.el7

ESTAÇÕES DE TRABALHO – UNIDADES DISTRIBUÍDAS E DIREÇÃO GERAL		
SISTEMA OPERACIONAL		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Identificação do sistema operacional	<i>Windows 10 Enterprise</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional.	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	N/A
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	4649
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 10 Pro</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	N/A
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	51
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 10 Pro for Workstations</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	N/A
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	37
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 7 Enterprise</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 2</i>
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	11313
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 7 Professional</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 2</i>
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	17
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 7 Ultimate</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 2</i>
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	4
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 8.1 Enterprise</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	N/A
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	1
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows 8.1 Pro</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	N/A
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	1
Identificação	Identificação do sistema operacional.	<i>Windows XP Professional</i>
Fabricante	Fabricante do sistema operacional	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do sistema operacional.	<i>Service Pack 3</i>
Quantidade	Quantidade aproximada de Estações de Trabalho	54

COMPONENTES DE SOFTWARE		
TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Software de integração e troca de arquivos	Connect Direct
Fabricante	Versão e <i>release</i> do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	5.2.00
INTEGRAÇÃO		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Software de integração de serviços corporativos e sistemas aplicativos	IBM–WebSphere InfoSphere Federation Server
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	IBM–InfoSphere Federation Server	10.1
Identificação	Software de acesso ao DB2	DB2 Connect
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	8.1 / 10.1 / 9.7 / 11.5
Identificação	Software de acesso ao DB2	Drivers ODBC e OLE DB via DB2 Connect
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft / IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	8.1 / 10.1 / HIS 2009 / 9.7 / 11.5
MENSAGENS		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Software gerenciador de mensagens	IBM – WebSphere Message Broker (Linux)
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	6.0.0.10
Identificação	Software de comunicação/integração	IBM MQ (Windows / Linux)
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	6.0.04
Identificação	Software gerenciador de mensagens	IBM – Integration Bus 9.0.0.4(Linux)
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	9.0.0.4
Identificação	Software de comunicação/integração	IBM MQ (Windows / Linux)
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	7.5.0.3
Identificação	Software gerenciador de mensagens	IBM – Integration Bus 9.0.0.4(Linux)
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	10.0.0.13
Identificação	Software de comunicação/integração	IBM –WebSphere MQ Distributed (Windows / Linux)
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	9.5.0.3
Identificação	Software de Integração	IBM – Integration Bus 10.0.0.4(Linux)
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	10.0.0.4
Identificação	Software gerenciador de mensagens	IBM – App Connect Enterprise (Linux)
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do software	11.0.0.4
COMUNICAÇÃO/INTEGRAÇÃO		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE

Identificação	Software de comunicação/integração	Microsoft Host Integration Server
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	2000 / 2004 / 2006
COMPONENTE/APLICAÇÃO		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Software de serviço de componente/aplicação	Microsoft Component Services
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	1 (nativo do Windows 2000 / 2003 / 2008 / 2012)
Identificação	Software servidor de aplicação Java	JBOSS
Fabricante	Fabricante do software	Red Hat
Versão e release	Versão e release do software	4.0.4 Service Pack 1
Identificação	Software servidor de aplicação Web	Microsoft Internet Information Services
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	5 / 6 / 7 / 7.5 / 8 / 8.5 / 10
BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Software de Business Process Management (BPM)	WebSphere Process Server
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e release	Versão e release do software	7.5.1 e 8.5.
IBM BUSINESS MONITOR		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Software de Business Process Management (BPM)	WebSphere Business Monitor
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e release	IBM WEBSHERE APPLICATION SERVER (WAS) - WebSphere é uma família de softwares da IBM para criação e execução de aplicações baseadas no padrão Java J2EE IBM	7.0.0.43 / 8.5.5.13 e 8.5.5.20
BUSINESS INTELLIGENCE		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	Software de Business Intelligence	Cognos Connection
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e release	Versão e release do software	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	Software de Business Intelligence	Report Studio
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e release	Versão e release do software	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	Software de Business Intelligence	Query Studio
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e release	Versão e release do software	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	Software de Business Intelligence	Analisis Studio
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e release	Versão e release do software	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	Software de Business Intelligence	Event Studio
Fabricante	Fabricante do software	IBM
Versão e release	Versão e release do software	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	Software de Business Intelligence	Metric Studio
Fabricante	Fabricante do software	IBM

Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Cognos Configuration</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Framework Manager</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Metric Designer</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>PowerPlay Transformer</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Map Manager</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	10.1.1 / 10.2.2
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Cognos PowerPlay</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	10.1.1 / 10.2.2/11.0
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Power BI Report Server</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Microsoft
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	SQL Server Enterprise with Software Assurance
Identificação	<i>Software de Business Intelligence</i>	<i>Data Manager</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	IBM
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	8.2 /10.2.1
COLABORAÇÃO		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	<i>Software de colaboração/E-mail</i>	<i>Microsoft Exchange Server 2010</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Microsoft
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Service Pack 3</i>
Identificação	<i>Software de Colaboração/Comunicação</i>	Microsoft Teams
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Microsoft
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	-
GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS		
RECURSOS	DESCRIÇÃO	TIPO / QUANTIDADE
Identificação	<i>Software gerenciador de banco de dados</i>	<i>Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Microsoft
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Service Paks 4 e Fixes</i>
Identificação	<i>Software gerenciador de banco de dados</i>	<i>Microsoft SQL Server 2000 Standard Edition</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Microsoft
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Service Paks 4 e Fixes</i>
Identificação	<i>Software gerenciador de banco de dados</i>	<i>Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Microsoft
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	<i>Service Pack 2, 3 e 4</i>

Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 2 e 3
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 2 e 3
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2012 Standard Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 2, 3 e 4
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 1, 2 e 4
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2014 Standard Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 1, 2 e 3
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2014 Enterprise Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 2
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2016 Enterprise Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 2
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2016 Enterprise Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 2
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2016 Enterprise Core
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	Service Pack 2
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2016 Standard Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	RTM e Service Pack 2
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2017 Enterprise Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	RTM
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2017 Standard Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	RTM
Identificação	Software gerenciador de banco de dados	Microsoft SQL Server 2019 Standard Edition
Fabricante	Fabricante do software	Microsoft
Versão e release	Versão e release do software	RTM
PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO		
Identificação	Software de planejamento e controle da produção	CONTROL-M
Fabricante	Fabricante do software	BMC

Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	9.0.20.200
INVENTÁRIO DE SOFTWARE E HARDWARE		
Identificação	Software de inventário	<i>Microsoft Endpoint Configuration Manager</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Software licenciado Microsoft Licenciamento por Software Assurance
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Versão do agente: 5.00.9068.1008 Versão do gerente: 5.0.2111.1052.1700
SUORTE AOS PROCESSOS DE SERVICE DESK, INCIDENTES, PROBLEMAS E MUDANÇAS		
Identificação	Software de suporte aos processos de <i>Service Desk</i> , Incidentes, Problemas e Mudanças	<i>CA Service Desk Manager</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	C.A.
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Release: 17.3 Versão: 'hyd-524'
ACESSO REMOTO		
Identificação	Software de Acesso Remoto (Virtualização de aplicações)	<i>Remote Desktop Services - RDS</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Microsoft</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	2012 R2
Identificação	Software de Virtualização de Aplicações	<i>Microsoft Application Virtualization</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Software licenciado Microsoft Pacote MDOP Licenciamento por Software Assurance
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Versão do agente: 4.6 SP1 Versão do gerente: 5.5.3.20121
Identificação	Software de Gerenciamento Centralizado	<i>Microsoft Application Virtualization 5.1</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Software licenciado Microsoft Pacote MDOP Licenciamento por Software Assurance
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Versão do agente: 5.1 Service Release 5.1.134.0 Versão do gerente: 5.1.85.0
Identificação	Software de Gerenciamento Centralizado	<i>CITRIX Virtual Apps and Desktop</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>CITRIX</i>
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	1912 LTSR

2. AMBIENTE COMPUTACIONAL OPERAÇÃO

2.1 Família de Produtos IBM DB2 e Information Management

FAMÍLIA	PRODUTO	VERSÕES ATUAIS EM USO NO BNB	PLATAFORMA	PROPÓSITO
IBM DB2 INFORMATION MANAGEMENT	DB2 UDB	12.1	z/OS	SGBD
	DB2 Connect Enterprise Edition	8.1 / 9.7 / 10.5 / 11.5	Windows	Administração e Desenvolvimento IBM DB2
	InfoSphere Federation Server	10.1	Windows	Federação de Dados
	InfoSphere Classic Federation (ICF)	11.3	z/OS	Integração VSAM
	DB2 Enterprise Server Edition	8.1 / 9.7 / 10.5 / 11.1 / 11.5	Windows/Linux	SGBD
	Data Studio	4.1	Windows	Administração e Desenvolvimento IBM DB2
	Classic Data Architect	11.3	Windows	Administração e Desenvolvimento InfoSphere Classic Federation

2.2 Tecnologias Suportadas pelos Produtos IBM DB2 e Information Management

TECNOLOGIA	DESCRIÇÃO
Federação de Dados	Permite implementar modelos virtuais de dados integrados a bases de dados existentes, e de tecnologias distintas, podendo residir em DB2, Microsoft SQL e VSAM.
Base de Dados OLTP	Base de dados de sistemas Online Transaction Processing (OLTP)
Base de Dados OLAP	Base de dados de sistemas de apoio à decisão baseados em tecnologias DataWarehouse e Online Analytical Processing (OLAP)

2.3 Tecnologia Mainframe

FERRAMENTA	VERSÕES ATUAIS EM USO NO BNB	PLATAFORMA	PROPÓSITO
<i>TSO</i>	<i>z/OS 2.3</i>	<i>Mainframe</i>	Ambiente de desenvolvimento
<i>ISPF/PDF</i>	<i>z/OS 2.3</i>	<i>Mainframe</i>	Ferramentas e utilitários do <i>TSO</i>
<i>SDSF</i>	<i>z/OS 2.3</i>	<i>Mainframe</i>	Ambiente de gerência do <i>SPOOL</i> do <i>Jes</i>
<i>SGAV</i>	<i>N/A</i>	<i>Mainframe</i>	Gerência de arquivos <i>VSAM</i>
<i>CEDF</i>	<i>CICS TS 5.3</i>	<i>Mainframe</i>	Ferramenta de depuração de programas <i>Cobol CICS</i>
<i>Easytrieve</i>	<i>6.1.D</i>	<i>Mainframe</i>	Ferramenta para geração de relatórios
<i>RDZ</i>	<i>7.0</i>	<i>Windows</i>	Ambiente de desenvolvimento da <i>Rational</i> para <i>mainframe</i>

2.4 Tecnologia CA – BROADCOM

FERRAMENTA	PROPÓSITO
<i>CA Unified Infrastructure Management</i>	Servidores de agências, Servidores virtuais, Servidores de banco de dados, Correio Eletrônico, SAP
<i>CA Sysview for DB2 v20</i>	DB2, Mainframe
<i>NetOps 19.4 - DX NetOps Spectrum OneClick Version 10.4.1.0.215</i>	Rede WAN, Núcleo de rede, Discovery, Console de gerenciamento
<i>CA eHealth 6.3.2.07</i>	Rede WAN, Núcleo de rede
<i>CA Network Flow Analysis 9.2.1 (build113)</i>	Rede WAN, Núcleo de rede
<i>CA Performance Center 2.4.0.74</i>	Rede WAN, Núcleo de rede
<i>CA Sysview v16</i>	zOS, Mainframe
<i>CA Netmaster v12.2</i>	Conectividade Mainframe
<i>CA Vantage v14.0</i>	Storage, Backup
<i>CA Customer Experience Manager</i>	Gerenciamento de Performance de Aplicações
<i>CA Service Operations Insight</i>	Dashboards e Gerenciamento de Disponibilidade, Console de gerenciamento
<i>CA Capacity Management</i>	Gerenciamento de Capacidade
<i>DX App Experience Analytics 17.2.3</i> <i>DX App Experience Analytics 20.2.1</i>	Análise de Aplicativos Web e Mobile, Experiência do Usuário
<i>CA Mainframe Operational Intelligence v2.0.06</i>	Análise Preditiva de Problemas em Ambiente Mainframe
<i>CA Application Delivery Analysis</i>	Monitoramento do tempo de resposta para acompanhar e otimizar a experiência do usuário final.
<i>CA Application Performance Management 10.7</i>	Gerenciamento de Performance de Aplicações
<i>DX Application Performance Management 20.2.1</i>	Gerenciamento de Performance de Aplicações
<i>CA Automic Automation</i>	Plataforma de orquestração e automação de serviços.
<i>CA Automic Intelligent Remediation</i>	Correção, diagnóstico e triagem automatizados no contexto de alarmes para clientes AIOps locais.
<i>CA Business Intelligence</i>	Relatórios e Dashboards
<i>CA Configuration Automation</i>	Software que automatiza os processos de gerenciamento de conformidade e configuração (CMDB).
<i>CA Embedded Entitlements Manager</i>	Gerenciamento de Identidade
<i>CA IT Process Automation</i>	Automação e orquestração de Processos
<i>CA Service Catalog</i>	Catálogo de Serviços
<i>CA Service Desk Manager</i>	Gerenciamento de Serviços de TI
<i>CA Xtraction</i>	Dashboards
<i>CA xFlow</i>	Portal Interface de Analistas
<i>CA Service Point</i>	Portal Interface de Usuários Finais
<i>CA Search Server</i>	Servidor de Pesquisas

2.5 Tecnologia System Center

Identificação	Software de inventário	<i>Microsoft Endpoint Configuration Manager</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Software</i> licenciado Microsoft Licenciamento por Software Assurance
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Versão do agente: 5.00.9068.1008 Versão do gerente: 5.0.2111.1052.1700
Identificação	Software de monitoramento	<i>System Center Operations Manager 2016</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Software</i> licenciado Microsoft Licenciamento por Software Assurance
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Versão do agente: 8,0,11918,0 Versão do gerente: 7,2,11719,0
Identificação	Software de automação	<i>System Center 2019 Orchestrator</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Software</i> licenciado Microsoft Licenciamento por Software Assurance
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Versão do agente: <i>agentless</i> Versão do gerente: 10.19.40.0

2.6 Tecnologia de automação CI\CD

Identificação	Software de automação	<i>JENKINS CI\CD</i>
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	<i>Software</i> OpenSource
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	Versão do agente: <i>agentless</i> Versão do gerente: 2.138.1
Identificação	Software de automação	OpenShift Container Platform
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Red Hat
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	v3.11.216
Identificação	Software de automação	CloudForms
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Red Hat
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	5.11.7.3.20200727183406_1cdf0a2
Identificação	Software de automação	Ansible Tower
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	Red Hat
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	2.8.1

2.7 Tecnologia Virtualização de Aplicação e Desktop

Identificação	Software de Virtualização e Apresentação	CITRIX VDA - VirtualApps and Desktop LTSR 1912
Fabricante	Fabricante do <i>software</i>	CITRIX
Versão e <i>release</i>	Versão e <i>release</i> do <i>software</i>	LTSR 1912