

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

1. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS) e GESTÃO DA SOLUÇÃO e DO CONTRATO

Este anexo descreve os requisitos dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) envolvidos na contratação de empresa para a prestação de serviços de computação em nuvem pública, consultoria e treinamento para atuar como *cloud broker* no modelo de integrador *multicloud* e da *Gestão da Solução e Contrato*.

Referidos requisitos têm caráter obrigatório e deverão ser atendidos de forma integral pelo CONTRATADO. O não atendimento a qualquer desses requisitos, por completo ou em parte, sujeitará o Contratado à aplicação das sanções contratuais correspondentes.

A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, acompanhamento do ANS, planilha com detalhamento de consumo, impostos, taxas, créditos, glosas em função de não atingimento do ANS, detalhes do faturamento, etc.

Caso haja alguma possibilidade de escolha para a apuração ou aplicação dos créditos e descontos decorrentes do descumprimento do ANS, deverá ser escolhida a possibilidade que melhor se adeque às necessidades do BNB, levando-se em consideração o processo de gestão de custos (FinOps) e Faturamento (Billing).

1.1. Acordo Nível de Serviço – Itens 1 e 2

1.1.1. Os Acordos de Níveis de Serviço (ANS), ou *Service Level Agreement*, a serem exigidos dos provedores são aqueles cujos termos estejam publicados no sítio oficial e público do respectivo provedor e a sua aplicação se dará conforme a política lá estabelecida, inclusive quanto a categorização dos serviços. Exemplo: *Service Level Agreement (SLA) for Online Service* (<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services?lang=1>).

1.1.2. Portanto, é exigido que todo o provedor de nuvem publica da solução, possua tais documentos.

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- 1.1.3. Eventuais descontos por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) especificados serão aferidos, computados e aplicados conforme os acordos de nível de serviço categorizados (Service Level Agreement) e publicados nos sítios dos provedores de nuvens públicas homologados e utilizados na Solução.
- 1.1.4. A apuração dos descontos por descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) será feita conforme a categorização já definida pelos provedores. Por exemplo, no provedor Microsoft Azure deverá ser utilizada a categoria “SLA para máquinas virtuais” quando se tratar de utilização de recurso computacional do tipo “máquina virtual”, para fins de análise do SLA e respectivo crédito decorrente do descumprimento do SLA.
- 1.1.5. Da mesma, no caso do provedor AWS, deverá ser utilizado o contrato de nível de serviço “Amazon Compute” quando se tratar de SLA referente a máquinas virtuais.
- 1.1.6. De forma equivalente, no caso do provedor IBM Cloud, deverá ser considerada a categoria “IBM Virtual Servers SLA” para recursos de máquinas virtuais, com base no percentual de disponibilidade mensal previsto contratualmente e nos créditos aplicáveis em caso de descumprimento.
- 1.1.7. Já para o provedor Google Cloud Platform (GCP), deverá ser utilizada a categoria “Compute Engine SLA”, aplicável às instâncias de máquinas virtuais, conforme parâmetros de disponibilidade regional ou zonal estabelecidos, sendo os créditos de SLA atribuídos conforme as métricas publicadas pelo provedor.
- 1.1.8. Para calcular o valor de crédito referente ao não atingimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS), segue um exemplo, passo a passo:

Passo 1 — Calcular disponibilidade medida (A)

- a) **Período : 30 dias (T) = 2.592.000 segundos**
- b) **SLA contratual: 99,741%**
- c) **Valor mensal : R\$ 10.000,00**
- d) **Exemplo de Indisponibilidade medida (D): 2.592 segundos (43,2 minutos)**

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

$$A = \frac{T - D}{T} \times 100\% = \frac{2.592.000 - 2.592}{2.592.000} \times 100\%$$
$$A = \frac{2.589.408}{2.592.000} \times 100\% \approx 99,90\%$$

Passo 2 — Verificar descumprimento do SLA

SLA contratual: 99,741%

Disponibilidade medida no mês: 99,90%

Como 99,90% > 99,741%, o provedor atingiu o SLA => **Portanto, não há crédito a ser aplicado neste cenário.**

Passo 3 — Verificar descumprimento do SLA (para mostrar cálculo de crédito)

Se a disponibilidade medida tivesse sido, por exemplo, 99,60%, então:

Diferença percentual:

$$\Delta = \frac{99,741 - 99,60}{99,741} \times 100\% \approx 0,141\%$$

Crédito:

$$\text{Crédito monetário} = 10.000 \times \frac{0,141}{100} \approx R\$14,10$$

=> **Portanto, há crédito de R\$14,10 a ser aplicado neste cenário.**

- 1.1.9. Meta a cumprir: Deverá fornecer Acordos de Níveis de Serviço de disponibilidade das instâncias igual ou superior a **99,9%** para cada período de 1 mês.

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, relatório com a disponibilidade de cada um dos serviços de computação em nuvem utilizados no mês. Deverão ser concedidos créditos, quando os indicadores não forem atingidos. Os créditos deverão ser utilizados, preferencialmente, para abatimento do custo da fatura do mês em que ocorreu falha no atingimento do indicador. Não sendo possível a utilização do crédito para o mês em questão, ele deverá ser utilizado na fatura subsequente.

1.2. Acordo Nível de Serviço – Item 3

A CONTRATADA deverá disponibilizar central única de atendimento (*service desk*) com canais telefone com chamada local em Fortaleza, Voice over Internet Protocol (VoIP) ou gratuita (0800), e-mail, Portal Web e API, o qual deverá solicitar e registrar o nome do usuário, a unidade solicitante e a atividade. Deverá ser possível abrir demandas em língua portuguesa.

Durante o período contratual, deve estar garantida a plena utilização dos serviços da Solução em regime 365x24x7 (trezentos e sessenta e cinco dias por ano, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana);

A CONTRATANTE terá o direito de acionar suporte técnico diretamente no PROVEDOR, por meio de abertura de chamados em portal web oferecido pelo mesmo, em nuvem, ou na CONTRATADA, durante todo o período de duração do contrato, mediante identificação única (usuário e senha).

Mesmo que o atendimento de suporte seja realizado pela PROVEDORA DE SERVIÇOS, a CONTRATADA é responsável pelo atendimento e deve intermediar as ações de suporte.

Os tempos de resposta aos chamados diretamente no PROVEDOR variam de acordo com a prioridade dada ao chamado no momento da abertura e/ou atribuída após revisão da situação dos ambientes em uso pela CONTRATANTE, sendo que o seu SLA deve respeitar o definido na página oficial do PROVEDOR.

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

Os tempos de resposta inicial aos chamados abertos na CONTRATADA variam de acordo com a prioridade dada ao chamado no momento da abertura e/ou atribuída após revisão da situação dos ambientes em uso pela CONTRATANTE, da seguinte forma:

Orientações gerais: menos de 12 horas (úteis conforme horário comercial definido);

Sistema afetado: menos de 6 horas (úteis conforme horário comercial definido)

Indicador de Performance de Operação e Governança

O IPOG é uma nota de **0 a 100%** calculada mensalmente. Ele mede as entregas e permite mensurar se a CONTRATADA está cumprindo rigorosamente as obrigações exigidas pelo CONTRATANTE.

1. A Fórmula

$$IPOG = (E_{op} \times 0,60) + (A_{gov} \times 0,40)$$

Onde:

- **E_{op} (Entregas Operacionais - Peso 60%):** Mede a eficácia técnica

Entregas	Relaizado? SIM (10)/ NÃO (0)
Apresentação de Relatório de ANS	
Análise de Chamados, Incidentes e Serviços sob Demanda	
Relatório de Faturamento detalhado e preciso (Billing)	
Relatório de Análise de Custos e Projeções de Consumo (Finops)	
Manutenção/ Atualização de Catálogo de Serviços	

- **A_{gov} (Aderência à Governança - Peso 40%):** Mede a entrega de governança, atualizações de catálogo/documentação e participação em reuniões.

Entregas	Relaizado? SIM (10)/ NÃO (0)
Atualização e manutenção de Portal Web	
Reuniões mensais	

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

Relatórios de Conformidade	
Relatório de Segurança	

IPOG	Glosa (redução do pagamento dos serviços mensais)
IPOG $\geq$ 90%	0%
90% > IPOG $\geq$ 80%	1,5%
80% > IPOG	2,5%

Meta a Cumprir = 100%

1.3. Acordo Nível de Serviço – Itens 4 e 5

1.3.1. O Acordo de Nível de Serviço deverá ser calculado para as Ordens de Serviço relativas a esses serviços, no período mensal, através da Plataforma de gerenciamento e acompanhamento de Serviços sob demanda, pelo relatório entregue pela CONTRATADA e por controle próprio do CONTRATANTE.

1.3.2. Deverão ser apurados os seguintes índices:

- a) IASSD = Índice de Aceitação de Serviços sob Demanda;
- b) SSA= Quantidade de Serviços Sob Demanda Aceitos;
- c) TSSD = Total de Serviços Sob Demanda Solicitados;
- d) $IASSD = (SSA / TSSD) * 100$

Meta a Cumprir = 100%

1.3.3. Em cada ciclo de faturamento dos Serviço Técnico Especializado – Integrador e Serviço Técnico Especializado – Provedor, os índices deverão ser apurados, para os serviços que possuírem os respectivos **Termo de Aceitação do Serviço sob Demanda (TASD)** e, se for o caso, aplicadas as seguintes glosas:

IASSD	Glosa (redução do pagamento dos serviços mensais)
ICAP $\geq$ 99%	0%
99% > ICAP $\geq$ 90%	2%
90% > ICAP $\geq$ 80%	4%
80% > ICAP $\geq$ 70%	6%

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

70% > ICAP >= 60%	8%
60% > ICAP >= 50%	10%
50% > ICAP	12%

1.4. Acordo Nível de Serviço – Itens 6

- 1.4.1. A Contratada deverá apresentar com antecedência mínima de 7 (sete) dias para o início do treinamento uma amostra do material didático a ser utilizado para avaliação e aprovação do BNB.
- 1.4.2. Cada solicitação de Serviços Técnicos de Treinamento deverá conter, no mínimo:
- Tema(s): Fundamentos, Arquitetura, Segurança, DevSecOps, etc.
 - Quantidade de Pessoas;
 - Quantidade de horas;
- 1.4.3. Cada treinamento por turma será avaliado pelos treinandos, nos moldes atualmente aplicados no BANCO. A avaliação individual deverá cobrir aspectos da estrutura do treinamento, recursos de laboratório, plataforma do curso, material didático, conhecimento e didática do instrutor.
- 1.4.4. O treinamento, cuja avaliação do instrutor do CONTRATADO for inferior a 70%, deverá ser reaplicado com a devida substituição do instrutor, caso o BANCO julgue necessário. Os custos decorrentes da reaplicação do treinamento correrão às expensas do CONTRATADO.
- 1.4.5. O BANCO emitirá um Termo de Aceite de Serviço de Treinamento (TAST) a cada conclusão de turma referentes aos serviços de Treinamento ou Transferência de Conhecimento e após apurados positivamente os fatores de aceitação dos cursos.

1.5. Acordo Nível de Serviço – Item 7**1.5.1 Disponibilidade**

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

Expressa o percentual do tempo em que o serviço estará operacional durante o período no qual ele é prestado e mensurado sob condições normais, ou seja, obedecendo aos requisitos técnicos estipulados no Edital e em todos seus Anexos.

No cálculo de disponibilidade serão aferidos também os componentes de comunicação lógicos/virtuais além dos componentes físicos e gerenciamento.

Todos os serviços de comunicação de dados, até a rede local, e de gerenciamento, deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, observando os valores limites estabelecidos neste anexo.

A disponibilidade do serviço indicará o percentual de tempo, durante cada mês, em que o circuito ou equipamento integrante do serviço permanecer em condições normais de funcionamento.

Instrumento de medição: Relatório enviado pela CONTRATADA.

Disponibilidade estipulada: 99,9%

A condição normal de funcionamento de um circuito ou serviço significa o perfeito funcionamento de todos os elementos que o compõem, a saber: enlaces físicos, interfaces, túneis, roteadores, concentradores, repetidores, gerenciamento, monitoramento, recursos alocados na rede da concessionária, consoles e demais itens necessários ao perfeito funcionamento da solução de conectividade adquirida.

O serviço será considerado indisponível a partir do início de uma interrupção registrada na gerência/monitoramento do provedor até o restabelecimento do circuito à condição normal de funcionamento e a respectiva informação ao BANCO.

1.5.1.1 Forma de cálculo

A disponibilidade do serviço é calculada para cada serviço, circuito ou equipamento/*appliance*, conforme solicitado, para um período de um mês ou de um ano, a partir da ativação do serviço, sendo obtida através da seguinte fórmula:

$$Disp(\%) = \frac{To - \sum_{i=1}^n Ti}{To} \times 100,$$

onde:

Disp = Disponibilidade do serviço;

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

T_o = Período mensal de operação em minutos (30 dias = 43200 minutos);
 T_i = i-ésimo intervalo de tempo em que o circuito ou equipamento apresentou inoperâncias ou indisponibilidades dos serviços, ou taxa de erro acima da especificada, durante o período de operação, em minutos, para disponibilidade mensal.

No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas para manutenção pelo Provedor, desde que comunicadas ao BANCO com um prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis, ou aquelas de responsabilidade do BANCO.

1.5.1.2 Valores limites

Disponibilidade mínima do serviço de comunicação (Data center primário e Data center secundário) fim-a-fim (incluindo enlaces físicos, interfaces, roteadores, concentradores, repetidores, recursos alocados na rede da operadora e demais itens necessários ao perfeito funcionamento da solução)	Serviço Gerenciado de Conectividade	Glosa (redução do pagamento dos serviços mensais)
	Disponibilidade maior ou igual a 99,7%, e menor que o estipulado para os serviços	2,5% de redução do pagamento dos serviços
	Disponibilidade maior ou igual a 99,4% e menor que o estipulado para os serviços	5% de redução do pagamento dos serviços
	Disponibilidade menor do que 99,4%	10% de redução do pagamento dos serviços

1.5.2 Perda de Pacotes

Consiste na taxa de insucesso na transmissão de pacotes IP entre os roteadores de dois pontos de presença distintos. É uma comparação entre o número de pacotes que foram transmitidos e recebidos com sucesso e o número total de pacotes que foi transmitido. A perda de pacotes normalmente é expressa como uma porcentagem dos pacotes que foram transmitidos.

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

1.5.2.1 Forma de cálculo

A perda de pacotes é medida de acordo com a fórmula:

$$PP(\%) = \frac{NP_{origem} - NP_{destino}}{NP_{origem}} \times 100,$$

onde:

PP(%) = Percentual de perda de pacotes.

NP_{origem} = Número de pacotes na origem.

$NP_{destino}$ = Número de pacotes no destino.

Diariamente, entre 0h (zero hora) e 24h (vinte e quatro horas), o CONTRATADO deverá realizar aferições do percentual de descarte de pacotes em todos os circuitos integrantes da rede de acesso componentes da Solução.

1.5.2.2 Valores limites

Indicador de Perda de Pacotes 24h	Serviço Gerenciado de Conectividade - CSP ↔ BNB	Glosa (redução do pagamento dos serviços mensais)
Perda de Pacotes no acesso primário Ou Perda de Pacotes no acesso secundário	PP ≤ 1%	0%
	PP > 1%	0,1% por hora ou fração

2. Gestão da Solução e Orquestração

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- 2.1. A Contratada deverá fornecer uma plataforma de gestão com telemetria de consumo de todas as nuvens que compõem a Solução por meio de um portal WEB, com a finalidade de fornecer dados relativos à utilização dos serviços, com as seguintes características:
 - 2.1.1. Prover um Dashboard customizável.
 - 2.1.2. Prover uma calculadora de precificação para os principais serviços de nuvem do mercado para apoiar na decisão de futuras migrações para nuvens públicas.
 - 2.1.3. Prover um dashboard para consulta e controle de consumo de nuvem, com análises do consumo pregresso e com análises de tendência para o consumo futuro.
 - 2.1.4. Prover a capacidade de marcar recursos com *tags*.
 - 2.1.5. Prover um dashboard com todas as *tags* dos provedores de nuvem para gestão simples e efetiva de rotulagem (*tagging*).
 - 2.1.6. Atribuir usuários e permissões de acesso, monitoramento e alertas de custos e de níveis de uso.
 - 2.1.7. Possibilitar a visualização dos usuários da Contratante de todos os projetos e recursos.
 - 2.1.8. Emitir relatório gerencial por centro de custos, com informações referentes ao orçamento, valores utilizados e saldo restante.
 - 2.1.9. Permitir verificar serviços gratuitos do provedor (quando disponíveis);
 - 2.1.10. Permitir monitorar as informações sobre a quantidade e o status das instâncias, bem como, o uso de seus recursos computacionais (CPU e RAM) e de outros serviços (tráfego de saída de rede, armazenamento, banco de dados, etc.), isoladamente por projeto;
 - 2.1.11. Permitir o monitoramento do consumo de USIN, USIN-MP, USG (mensal, anual, média, etc);
 - 2.1.12. Permitir Armazenar logs de acesso para fins de auditoria. Os logs deverão ser mantidos durante toda a vigência do contrato, devendo ser entregues à CONTRATANTE quando solicitados e no encerramento do contrato; O prazo de retenção desses logs poderão a qualquer tempo ser alterado de acordo com a determinação da CONTRATANTE;

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- 2.2. A ferramenta que sustente essa plataforma deverá ser instalada no provedor de nuvem pública ou na infraestrutura da CONTRATADA.
- 2.2.1. Todos os custos de implantação, manutenção e suporte técnico desta ferramenta ficarão a cargo da CONTRATADA. Sob nenhuma hipótese o CONTRATANTE arcará com custos relacionados ao direito de uso destas ferramentas e portais;
- 2.2.2. A plataforma deverá ser dinâmica, podendo o usuário selecionar um ou mais dias específicos para verificar o consumo por categoria de produtos.
- 2.2.3. A plataforma deverá permitir a seleção de uma categoria de serviço e identificar os grupos/assinaturas que mais consomem esse serviço.
- 2.2.4. A plataforma deve indicar graficamente a curva de consumo mensal, o consumo por região, permitindo a seleção de uma região específica e analisando os serviços consumidos na região selecionada.
- 2.2.5. Além da disponibilização dos recursos citados acima, as seguintes atividades estão previstas:
- a) Deverá possuir um especialista com foco em FinOPs certificado como arquiteto em nuvem que ficará como responsável pelo gerenciamento dos custos, apoio adicional relacionado a dúvidas de consumo, técnicas e operacionais do ambiente, além de apoiar em possíveis aberturas de chamados junto aos provedores de nuvem.
 - b) Elaboração de até sete dashboards personalizados que forneçam uma visão unificada e consolidada de custos, performance e conformidade do ambiente. Estes painéis devem permitir obrigatoriamente a integração, via APIs de faturamento e monitoramento (Billing/Cloud APIs), de dados provenientes de outros ambientes de nuvem pública que o Banco possua fora deste contrato. Tal funcionalidade deve garantir ao Especialista de FinOps a capacidade de realizar análises financeiras comparativas, identificar anomalias e propor estratégias de otimização para todo o ecossistema de nuvem.
 - c) Reunião mensal para apresentação dos relatórios de consumo, sugestões de melhorias e redução de custos e monitoração proativa de consumo anômalo. A reunião será realizada de forma

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

remota até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

- d) Deverá possuir um especialista com foco em Billing que ficará responsável por garantir que os serviços de nuvem estejam sendo faturados corretamente, nas moedas de que tratam esse edital (USIN e USIN-MP), e de acordo com os acordos de serviço (SLAs). Esse profissional é responsável por monitorar o uso dos serviços em nuvem, verificar as faturas emitidas pelos provedores de nuvem, aplicar qualquer crédito ou bonificação calculado em função do consumo dos serviços efetuado pela contratante e reconciliar as informações de uso com as despesas faturadas.
- e) A contratada deverá encaminhar ao contratante, até a data da reunião mensal, relatório de fechamento mensal com detalhes do Faturamento.

2.3. No curso do primeiro mês de execução contratual, o contratante definirá em conjunto com a contratada o modelo de relatório de apuração mensal, que deverá ser utilizado pela contratada para apresentação da fatura mensal do contrato, estabelecendo o formato de apresentação e regras de classificação dos itens consumidos de acordo com sua conveniência. O relatório de apuração mensal deverá conter o histórico de consumo, de acordo com as métricas do provedor e o custo individualizado de todos os serviços de nuvem utilizados pelo contratante no mês de apuração, bem como trazer os acordos de níveis de serviços (ANS) apurados naquele mês, os descontos aplicados pelo seu descumprimento e eventuais descontos ou créditos oferecido pelos provedores de nuvem ao Integrador, que deverão ser repassados ao contratante.

2.4. A contratada deverá notificar por escrito ao contratante, prontamente ou em até 3 (três) dias úteis, qualquer má utilização, revelação, acesso ou manipulação não autorizada, ou apropriação indébita das informações que lhe foram confiadas, ou qualquer violação que chegue ao seu conhecimento.

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

3. Gestão do Contrato

- 3.1. Para melhor acompanhamento e controle do contrato, a Contratada deverá disponibilizar a Contratante um portal online, que aqui será chamado de Portal de Gestão do Contrato, onde a Contratante poderá acessar todos os arquivos relevantes oriundos desta contratação. O Portal deverá atender, no mínimo, as seguintes exigências:
- 3.1.1. Através do portal a Contratada deverá disponibilizar acesso a, no mínimo, os seguintes arquivos: Edital, contrato, empenho, nota fiscal, Welcome Kit e plano de adoção.
 - 3.1.2. O Portal de Gestão do Contrato deverá possuir a funcionalidade de pesquisa por palavras ou texto.
 - 3.1.3. O Portal de Gestão do Contrato deverá apresentar disponibilidade 24x7.
 - 3.1.4. O número de usuários simultâneos suportados pelo Portal deverá ser ilimitado.
 - 3.1.5. O usuário poderá realizar download dos arquivos disponíveis no Portal.
 - 3.1.6. O usuário não poderá apagar dados do Portal.
 - 3.1.7. O Portal de Gestão do Contrato poderá ser acessado via navegador de Internet através de um computador ou dispositivo móvel.
 - 3.1.8. O Portal deverá ser suportado pelos navegadores de Internet em sua última versão: Microsoft Internet Explorer, Firefox e Google Chrome.
 - 3.1.9. O Portal deverá apresentar recurso de notificação de e-mail que será ativada sempre que houver alterações de arquivos ou no caso de adição de novos arquivos ao Portal.
 - 3.1.10. Referente a identificação e autenticação, o Portal deverá permitir aos usuários realizar autenticação utilizando suas credenciais de Office 365.
- 3.2. A Contratada deverá mensalmente realizar reunião gerencial com a Contratante para apresentar, no mínimo, os seguintes relatórios:
- a) Relatório de análise de segurança, com recomendações de melhores práticas de verificação de vulnerabilidades de segurança da informação;

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- b) Relatório de conformidade com LGPD e Resolução Bacen nº 4.893/2021;
 - c) Relatório das atividades de serviço, contemplando, as concluídas, a situação das em andamento e sugestão de novas atividades
- 3.3. A reunião mensal ocorrerá nas dependências da Contratante ou de forma remota, sendo definida na reunião anterior à critério da Contratante.
- 3.4. Deverá possuir ferramenta de gestão dos serviços sob demanda
- 3.4.1. Emissão do Termo de Solicitação de Serviço sob Demanda (TSSD)
- 3.4.1.1. A CONTRATANTE deverá emitir uma TSSD contendo, no mínimo, as informações de data de início, descrição do serviço, premissas e requisitos para o serviço, lista de atividades, entregas previstas, a quantidade de unidades de serviço previstas e local de execução das atividades;
 - 3.4.1.2. A CONTRATANTE poderá emitir TSSD complementar, em caso, de necessidade de ajustes nas informações contidas na TSSD original;
 - 3.4.1.3. O cálculo da quantidade de Serviço sob Demanda (SD) de cada serviço deverá levar em conta os seguintes componentes:
 - Quantidade de horas necessárias para execução total do serviço;
 - Lista de atividades a serem desempenhadas;
 - Perfil profissional necessário;
 - Fator de ponderação por período de execução da atividade:
 - ✓ Dentro do horário comercial – fator multiplicador 1 (Hum) de período de execução da atividade;
 - ✓ Fora do horário comercial – fator multiplicador 2 (dois) de período de execução da atividade.

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- 3.4.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar portal (WEB) para o registro de solicitações de TSSD, devendo esse portal contemplar toda a especificação detalhada no item 3.5 deste anexo;
- 3.4.1.5. A CONTRATANTE poderá emitir uma TSSD com definição prazo menor ou superior, caso julgar necessário.
- 3.4.1.6. As atividades escopo do objeto a ser remunerado por produtos de consultoria devem necessariamente demandar conhecimento técnico especializado e que não sejam consideradas atividades rotineiras.
- 3.4.1.7. O Catálogo de Serviços deverá ser publicado pelo CONTRATADO no Portal de Gestão do Contrato ou no Portal de Solicitações de Serviços sob Demanda, em formato de planilha ou como uma lista online, e deverá conter todos os dados do catálogo, bem como as seguintes informações:
 - 3.4.1.7.1. Link para Especificação Técnica do serviço;
- 3.4.1.8. A Especificação Técnica de um Serviço deverá incluir, no mínimo:
 - 3.4.1.8.1. Objetivo do serviço;
 - 3.4.1.8.2. Resultado esperado;
 - 3.4.1.8.3. Cronograma de execução;
 - 3.4.1.8.4. Premissas;
 - 3.4.1.8.5. Pré-requisitos;
 - 3.4.1.8.6. Restrições.
- 3.4.1.9. Quantidade de vezes que o serviço já foi executado;
- 3.4.1.10. Lista de IDs de todas as solicitações de serviço já abertas para esse serviço;
- 3.4.1.11. Custo do serviço medido em Serviço sob Demanda (SD) ou Ordem de Serviços (OS)
- 3.4.1.12. Os dados acima inicialmente estarão vazios, e deverão ser atualizados conforme um serviço do Catálogo seja executado;

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- 3.4.1.13. Quando um serviço for solicitado, deverá primeiro ser avaliado se esse serviço já está previsto no Catálogo, e se ele já foi executado alguma vez.
- 3.4.1.14. Em caso de o serviço existir no Catálogo e já tiver sido executado, o serviço deverá ser executado pela CONTRATADA novamente com as mesmas especificações técnicas e o mesmo custo em Serviço sob Demanda (SD) definidos no catálogo;
- 3.4.1.15. Quando o serviço existir no Catálogo, porém não tiver sido executado nenhuma vez, as informações pendentes no Catálogo deverão ser atualizadas após conclusão da primeira execução desse serviço;
- 3.4.1.16. Quando o serviço não existir no Catálogo, deverá ser cadastrado e ter todos os dados preenchidos após conclusão da execução desse serviço;
- 3.4.1.17. Todas as solicitações de execução de serviços deverão ser formalizadas através da abertura de uma solicitação de serviço através do Portal de Solicitações de Serviço sob Demanda.
- 3.4.1.18. Quando o serviço já tiver sido executado, o Portal de Solicitações de Serviço sob Demanda deverá ser preenchido com as informações constantes no Catálogo.

3.5. Portal de Solicitações de Serviços sob Demanda.

- 3.5.1. Com o intuito de manter controle e melhor gestão sobre o uso dos Serviços sob Demanda (SD) para execução de serviços ao longo do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar portal online específico para controle e gerenciamento das solicitações de atividades de serviço, devendo este portal, no mínimo, dispor das seguintes funcionalidades:
 - 3.5.1.1. Apresentar uma página para abertura de solicitações de serviço, onde devem ser inseridas todas as informações necessárias para identificação da solicitação, bem como deve permitir anexar arquivos complementares sobre a solicitação;
 - 3.5.1.2. A página para abertura de solicitação de serviço deve contar com campos para preenchimento manual, e campos com preenchimento automático pelo sistema, sendo exigido, no mínimo, o seguinte conjunto de campos:

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

3.5.1.2.1. Campo manual:

3.5.1.2.1.1. Descrição da Solicitação;

3.5.1.2.1.1.1. Na descrição da solicitação, a CONTRATANTE indicará qual serviço do Catálogo a solicitação de serviço se refere, e caso o serviço desejado não conste no catálogo, deverá descrever a finalidade do serviço, para posterior cadastro.

3.5.1.2.1.2. Demandante da Solicitação/Projeto;

3.5.1.2.2. Campos automáticos:

3.5.1.2.2.1. Nome da pessoa que está abrindo a solicitação;

3.5.1.2.2.2. Número do contrato;

3.5.1.2.2.3. Data da abertura;

3.5.1.3. A página para abertura de solicitações de serviço deverá apresentar qual o saldo disponível de Serviço sob Demanda (SD) no contrato, para que o solicitante saiba imediatamente sobre a disponibilidade de Serviço sob Demanda (SD) durante a abertura de uma nova solicitação;

3.5.1.4. Ao abrir uma solicitação de serviço, a solicitação deverá ficar disponível para consulta pela CONTRATANTE na página principal do Portal, devendo apresentar as seguintes informações:

3.5.1.4.1. Status da solicitação;

3.5.1.4.2. ID da solicitação de serviço;

3.5.1.4.3. Nome da pessoa que abriu a solicitação;

3.5.1.4.4. Descrição da solicitação;

3.5.1.4.5. Data limite para resposta da CONTRATADA para a solicitação;

3.5.1.4.5.1. Essa data limite deverá ser calculada automaticamente, baseado nas exigências descritas neste edital;

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- 3.5.1.4.6. Quantos dias corridos faltam até a data limite para resposta da CONTRATADA.
- 3.5.1.5. A CONTRATADA deverá enviar sua proposta de execução de serviço através da solicitação de serviço em aberto. Para isso, deverá atualizar a solicitação de serviço com, no mínimo, as seguintes informações:
 - 3.5.1.5.1. Quantidade de Horas dimensionadas para a solicitação de serviço;
 - 3.5.1.5.2. Valor, em Reais, da proposta;
 - 3.5.1.5.3. Previsão de duração do serviço;
 - 3.5.1.5.4. Anexo com a proposta técnica completa.
 - 3.5.1.5.4.1. A proposta técnica deverá contemplar:
 - 3.5.1.5.4.1.1. Especificação Técnica;
 - 3.5.1.5.4.1.2. Planilha de composição de custos.
- 3.5.1.6. Quando a CONTRATADA atualizar a solicitação de serviço com os dados sobre a proposta de execução, o status dessa solicitação deverá ser alterado para refletir essa mudança, e um e-mail deverá ser disparado para a pessoa que abriu a solicitação na CONTRATANTE, informando que a solicitação foi atualizada. No e-mail, deve ser referenciado o ID da solicitação de serviço, e deve incluir um link para acesso direto à solicitação de serviço.
- 3.5.1.7. O portal deverá permitir à CONTRATANTE acesso ao anexo da proposta técnica, para apreciação pela equipe da CONTRATANTE, e deverá permitir à CONTRATANTE aprovar, cancelar a solicitação, ou solicitar ajustes na proposta.
 - 3.5.1.7.1. Caso a CONTRATANTE, após análise da proposta da CONTRATADA, não esteja satisfeita com a proposta, poderá solicitar ajustes, informando em campo de comentário os motivos para a solicitação de ajustes na proposta;
 - 3.5.1.7.1.1. Ao solicitar ajuste, a solicitação de serviço deverá voltar para a fila da CONTRATADA, que deverá proceder com os ajustes solicitados, para em seguida submeter nova proposta para apreciação pela CONTRATANTE;

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- 3.5.1.7.1.2. Essa etapa de solicitação de ajustes pela CONTRATANTE e submissão de nova proposta pela CONTRATADA poderá se repetir até que ou a proposta seja aprovada, ou seja cancelada;
- 3.5.1.7.2. A Aprovação pela CONTRATANTE deverá ser registrada no Portal, quando será emitido o TSSD (Termo de Solicitação de Serviço sob Demanda) pela CONTRATANTE e anexada no Portal como comprovação do aceite;
- 3.5.1.7.3. Na aprovação, o Portal deverá, no mínimo, possuir os seguintes campos para preenchimento pela CONTRATANTE:
 - 3.5.1.7.3.1. Número da OS;
 - 3.5.1.7.3.2. Quantidade de Horas aprovadas para a OS;
 - 3.5.1.7.3.3. Valor da OS;
 - 3.5.1.7.3.4. Campo para inserção de comentário;
 - 3.5.1.7.3.5. Espaço para anexar arquivos.
- 3.5.1.8. Quando a proposta for aprovada, a solicitação deverá voltar para a fila da CONTRATADA, devendo esta atualizar a solicitação informando, no mínimo:
 - 3.5.1.8.1. Data de início previsto para a execução do serviço;
 - 3.5.1.8.2. Data de conclusão prevista para o serviço;
 - 3.5.1.8.3. Nome do Gerente de Projetos da CONTRATADA que irá atuar nesse serviço;
 - 3.5.1.8.4. Nome dos integrantes da equipe de execução;
 - 3.5.1.8.5. Status do serviço.
- 3.5.1.9. A aprovação da proposta de serviço deverá atualizar o saldo de Horas automaticamente, de maneira que uma nova solicitação de serviços já deverá visualizar o saldo restante de Horas;
- 3.5.1.10. A solicitação de serviço deverá permanecer na fila de solicitações enquanto o serviço não for concluído, e a CONTRATADA deverá atualizar o status do serviço sempre que houver alteração, para acompanhamento da CONTRATANTE. Os status de serviço deverão ser, no mínimo:

Anexo A – Acordos de Níveis de Serviço (ANS) e Gestão da Solução e do Contrato

- 3.5.1.10.1. Aguardando início da execução;
- 3.5.1.10.2. Em execução;
- 3.5.1.10.3. Concluído;
- 3.5.1.11. As solicitações de serviços, quando concluídas, deverão ficar acessíveis durante toda a duração do contrato, e deverão guardar o histórico de todos os dados da solicitação, incluindo a data real de início da execução, e data real da entrega do serviço.
- 3.5.1.12. Todo o portal deverá ser exibido em idioma português do Brasil;
- 3.5.1.13. O portal deverá exibir exclusivamente informações relacionadas ao contrato, não devendo exibir dados de outros clientes da CONTRATANTE;
- 3.5.2. O acesso ao portal deverá ser controlado por usuário e senha, restrito aos usuários informados da CONTRATANTE para a CONTRATADA.
- 3.6. Emissão do Termo de Aceitação do Serviço sob Demanda (TASD)
 - 3.6.1. A CONTRATANTE realizará o aceite ou não aceite das entregas do serviço sob demanda através da aprovação ou rejeição, respectivamente, no portal WEB de registro de solicitação;
 - 3.6.2. Não aceite das entregas do Serviços sob Demanda:
 - 3.6.2.1. A CONTRATANTE poderá não aceitar as entregas do Serviço sob Demanda, emitindo um documento informando o motivo da não aceitação das entregas
 - 3.6.2.2. A CONTRATADA deverá realizar uma nova entrega com até 50% do prazo estipulado no Serviço sob Demanda original.