

SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ACESSOS PRIVILEGIADOS, ALÉM DOS SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE, ASSISTÊNCIA TÉCNICA E CONSULTORIA

ANEXO IV

SERVIÇOS DE SUPORTE, ASSISTÊNCIA TÉCNICA E NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. SERVIÇOS DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA SOLUÇÃO

- 1.1. Os serviços de suporte e assistência técnica da solução tem duração de 60 (sessenta) meses, a partir da emissão do Termo de Aceitação Definitiva (TAD).
- 1.2. A garantia dos computadores servidores da Solução deve ser de responsabilidade do FABRICANTE desses equipamentos.
- 1.3. O CONTRATADO deverá prestar, ao longo da vigência do Contrato, serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico da Solução fornecida, os quais devem assegurar a continuidade do pleno funcionamento da Solução.
- 1.4. Os serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico devem ser realizados em qualquer endereço, na cidade de Fortaleza — CE ou região metropolitana no qual os equipamentos estejam instalados.
- 1.5. O CONTRATADO deverá disponibilizar ao CONTRATANTE canal para abertura de chamados de Suporte Técnico e Assistência Técnica diretamente com o fabricante da Solução. Deverão ser disponibilizados no mínimo os seguintes canais de atendimento:
 - 1.5.1 sítio na Internet;
 - 1.5.2 endereço de mensagem eletrônica (e-mail);
 - 1.5.3 telefone, com atendimento na língua portuguesa.
- 1.6. Deverá ser possível realizar a abertura de solicitações de serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico através de qualquer um dos canais disponíveis, 24h (vinte e quatro horas) por dia, inclusive em dias definidos como feriado e finais de semana.
- 1.7. Deverá ser possível abertura ilimitada de solicitações de serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico através de qualquer um dos canais disponíveis.
- 1.8. Qualquer intervenção na Solução, seja preventiva ou corretiva, deverá ser previamente acordada com o CONTRATANTE, que poderá deferir ou não sobre a execução das intervenções.

SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ACESSOS PRIVILEGIADOS, ALÉM DOS SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE, ASSISTÊNCIA TÉCNICA E CONSULTORIA

- 2.6. A critério do CONTRATADO, e com a anuência do CONTRATANTE, poderão ser realizados serviços de análise e manutenção preventiva nos componentes da Solução.
- 2.7. Os serviços de Suporte Técnico e Assistência Técnica deverão cobrir no mínimo as seguintes atividades:
- 2.10.1. prevenir o surgimento de problemas técnicos nos produtos e auxiliar na solução dos mesmos, caso ocorram;
 - 2.10.2. atualização de microcódigos, firmwares, drivers e softwares utilitários, quando se aplicar;
 - 2.10.3. alteração e adaptação de configurações;
 - 2.10.4. instalação, desinstalação e substituição de módulos e componentes;
 - 2.10.5. quaisquer outras intervenções na Solução de forma a assegurar o bom funcionamento dela, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE;
 - 2.10.6. garantir o atendimento dos níveis de serviço exigidos neste Edital e seus anexos.

2. NÍVEIS DE SERVIÇO

- 2.1. O tempo para solução de falhas será determinado em função do nível de severidade das falhas ocorridas e deverá ser contabilizado a partir do registro da ocorrência junto ao CONTRATADO, que deverá fornecer número de registro da solicitação de Suporte Técnico e/ou Assistência Técnica.
- 2.2. Os tempos máximos para o atendimento das solicitações de Suporte Técnico e Assistência Técnica tomam como base os seguintes níveis de severidade:

Nível de Severidade		Descrição
1	Solução Parada	Serviço parado, com interrupção total dos serviços corporativos.
2	Solução Afetada	Todos os outros eventos que não se enquadram no nível de severidade 1.
3	Parametrização, Integração, Melhorias e Atualizações da solução	Atualização de softwares que compõem a Solução além de ajustes na parametrização e apoio em novas integrações na solução.

- 2.3. O CONTRATADO deverá solucionar falhas de Nível de Severidade 1 em até 6h (seis horas).
- 2.4. O CONTRATADO deverá solucionar falhas de Nível de Severidade 2 em até 10h (dez horas).
- 2.5. O CONTRATADO deverá atender às demandas de Melhoria e Atualizações da Solução em até 5 (cinco) dias úteis.
- 2.6. O CONTRATADO deverá prestar os serviços de Suporte Técnico e Assistência Técnica no horário compreendido entre 00h00min a 23h59min, 7 dias por semana, inclusive em dias definidos como feriado.

SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ACESSOS PRIVILEGIADOS, ALÉM DOS SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, MIGRAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE, ASSISTÊNCIA TÉCNICA E CONSULTORIA

3. GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 3.1. O CONTRATADO deverá disponibilizar mensalmente, através de página na Internet ou correio eletrônico, ao longo da vigência do Contrato, relatório com informações sobre todas as solicitações de Suporte Técnico e Assistência Técnica ocorridos no mês, até o oitavo dia útil do mês subsequente ao mês de referência do relatório, contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 3.1.1. número do chamado;
 - 3.1.2. data e hora da abertura do chamado;
 - 3.1.3. data e hora de início do atendimento do chamado (caso já tenha ocorrido);
 - 3.1.4. data e hora do fechamento do chamado (caso já tenha ocorrido);
 - 3.1.5. identificação do técnico executor do atendimento;
 - 3.1.6. tempo total de atendimento do chamado;
 - 3.1.7. descrição sucinta do chamado.
- 3.2. O CONTRATADO deverá disponibilizar semestralmente, através de página na Internet ou correio eletrônico, ao longo da vigência do Contrato, relatório gerencial de todos os chamados ocorridos no período, contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- 3.2.1. quantidade total de chamados, no período do relatório;
 - 3.2.2. quantidade de chamados por mês, dentro do período do relatório;
 - 3.2.3. tempo total de atendimento dos chamados.
- 3.3. De acordo com a solicitação do CONTRATANTE, o CONTRATADO deverá realizar reuniões com periodicidade mínima trimestral, de forma remota, para posicionamento sobre a prestação dos serviços, incluindo ações relacionadas a:
- 3.3.1. gerenciamento dos níveis de serviço;
 - 3.3.2. prevenção sobre o surgimento de problemas técnicos na Solução e auxiliar na resolução deles, caso ocorram;
 - 3.3.3. discussões sobre evolução da solução, apoio na definição de novas implementações e análise de relatórios gerenciais;
 - 3.3.4. acompanhamento e agilização das soluções para os chamados de incidentes.