

ANEXO V

SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. FINALIDADE

As informações contidas neste anexo descrevem o serviço de suporte técnico e assistência técnica da Solução de Virtualização de Aplicações que é objeto deste Edital. Os requisitos especificados neste documento têm caráter obrigatório, devendo ser rigorosamente atendidos pelos licitantes. O não atendimento a qualquer das exigências, por completo ou em parte, desclassifica a proposta e sujeitará o licitante à aplicação de sanções contratuais.

Os componentes de *software* da solução deverão possuir suporte, assistência técnica e manutenção por 48 (quarenta e oito) meses, incluídas na subscrição, a partir do início da vigência do contrato;

2. REQUISITOS DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

- 2.1. O Contratado deverá prestar serviços de suporte técnico, os quais devem contribuir para a melhoria da segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução, por meio de consultoria técnica.
- 2.2. Para o fornecimento do suporte técnico deverão ser fornecidos os seguintes serviços:
 - 2.2.1 Atualização das subscrições, sem custo, para novas versões dos componentes da solução lançadas durante seu período de vigência;
 - 2.2.2 Acesso a documentações online mantidos pelo fornecedor, tais como manuais, bibliotecas e fóruns, para conhecimento de informações técnicas, soluções de problemas, casos de uso e outras informações de apoio às atividades de administração do ambiente e solução de problemas (troubleshooting);
 - 2.2.3 Disponibilização de relatório mensal com informações que visem promover a segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução.
- 2.3. Todos os serviços do suporte técnico deverão estar disponíveis a partir da emissão do TAP1 (Termo de Aceitação Provisória 1) e emissão do TAD (Termo de Aceitação Definitiva), conforme estabelecido no Plano de Implantação.
- 2.4. Banco de horas (40 horas anuais)
 - 2.4.1 O banco de horas será utilizado pelo BNB a qualquer momento durante o período do contrato ou até seu consumo total. O serviço que envolvem

as atividades descritas no subitem 2.2 devem ser prestados até o fim do Contrato e é independente do banco de horas.

- 2.4.2 O suporte técnico da Solução poderá ser prestado de forma remota, preferencialmente por meio da plataforma Microsoft Teams. A critério do Contratado, o serviço poderá ser prestado de forma presencial mediante concordância do BNB e sem qualquer ônus adicional.
- 2.4.3 A contabilização do consumo do banco de horas deverá ser realizada pelo Contratado que também deverá disponibilizar para o BNB mensalmente relatório de acompanhamento das horas consumidas e as respectivas atividades, datas e assuntos tratados.
- 2.4.4 A contabilização do banco de horas deverá ocorrer da seguinte forma:

Atividade	Forma de contabilização
Reunião virtual	fração de 1 hora = 1 hora
Atividade presencial	fração de 4 horas = 2 horas
Elaboração de relatório técnico eventual	1 relatório = 4 horas

2.5. Relatório mensal de Suporte Técnico:

- 2.5.1 A disponibilização do relatório mensal é obrigatória e terá como objetivo informar quais são as atividades que podem contribuir para a melhoria da segurança, eficácia, desempenho, administração e gerenciamento da Solução.
- 2.5.2 A elaboração do relatório será responsabilidade da Contratada que deverá:
- 2.5.2.1 Analisar todas as informações geradas pela Solução que são pertinentes ao objetivo do relatório;
 - 2.5.2.2 Solicitar ao BNB, de forma fundamentada, as informações relativas a infraestrutura de TI que julgar pertinentes para a elaboração do relatório. O BNB se reserva o direito de não as fornecer caso julgue inapropriado;
 - 2.5.2.3 Considerar as melhores práticas preconizadas na atualidade pelo fabricante;
 - 2.5.2.4 Propor políticas de uso das ferramentas da Solução;
 - 2.5.2.5 Acompanhar os impactos das alterações realizadas na Solução;
 - 2.5.2.6 Buscar ativamente por anomalias de segurança nos dispositivos cobertos pela Solução, incluindo a presença de malwares;
 - 2.5.2.7 Planejar e acompanhar os processos de instalação, desinstalação e atualização dos softwares da Solução;
 - 2.5.2.8 Sistematizar todas as informações e apresentá-las no relatório.

- 2.5.3 A Contratada deverá realizar avaliação de maturidade das ferramentas ofertadas, com periodicidade mínima trimestral, para a identificação das lacunas (gaps) no âmbito de processos, pessoas e tecnologia e propor recomendações de estratégia e plano de ação para o tratamento.
- 2.5.4 Nos dias úteis e dentro do horário comercial (8h às 18h), deverá ser possível abrir demandas por consultoria que deverá prestada em língua portuguesa.
- 2.5.5 Os serviços de suporte técnico da Solução deverão ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato.

3. REQUISITOS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA SOLUÇÃO

- 3.1. O Contratado deverá prestar serviços de assistência técnica com garantia integral da Solução os quais devem contribuir para a manutenção do pleno e correto funcionamento da Solução, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade a implementação de serviços e negócios do Banco.
- 3.2. Os serviços de garantia e assistência técnica da Solução deverão ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato;
- 3.3. A cobertura da garantia da Solução e os serviços de assistência técnica deverão ser prestados sem nenhum tipo de ônus adicional para o Banco.
- 3.4. A assistência técnica aos componentes da Solução deverá contemplar as seguintes atividades:
- 3.4.1 Prevenir o surgimento de falhas na Solução por meio de ações proativas;
 - 3.4.2 Registrar os chamados abertos pelo Banco;
 - 3.4.3 Solucionar as falhas indicadas nos chamados dentro dos prazos estabelecidos em Contrato;
 - 3.4.4 Fornecer, instalar e configurar quaisquer componentes de hardware ou software da Solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do Banco;
 - 3.4.5 Identificação e solução de incidentes relacionados aos componentes de software que compõe a solução contratada;
 - 3.4.6 Alterações nas configurações lógicas dos softwares que reflitam melhorias nos serviços prestados, inclusive para planejamento e ativação de novas funcionalidades suportadas que venham a ser solicitadas pelo Banco;
 - 3.4.7 Atualização de versões de software, instalação de módulos e demais componentes de software já contratados ou que venham a ser aditados aos serviços contratados;
 - 3.4.8 Atendimento de chamadas relacionadas a dúvidas, falhas, lentidão, mudanças e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;
 - 3.4.9 Qualquer implantação em produção (mudança) deverá ser realizada em horário disponibilizado pelo Banco;

- 3.4.10 Implantação ou quaisquer outras intervenções na solução de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com as necessidades do Banco;
- 3.5 O relatório de assistência técnica deverá conter:
- 3.5.1 Atuação na solução de problemas técnicos da Solução de Virtualização de Aplicações, a exemplo dos casos de mal funcionamento provocados por novas configurações ou atualizações, falhas em algum componente ou serviço, ou impactos no ambiente computacional do Banco provocados pela Solução de Virtualização de Aplicações.
 - 3.5.2 Discussões sobre novas funcionalidades e atualizações de versão da solução e apoio na definição de novas implementações no ambiente de produção, previamente acordadas com o Banco;
 - 3.5.3 Acompanhamento e priorização das respostas e respectivas soluções para os chamados eventualmente abertos pelo Banco;
 - 3.5.4 Recomendações de melhoria do nível de segurança da rede de computadores e dos equipamentos de infraestrutura básica (p. ex., desktops e servidores) aonde a Solução de Virtualização de Aplicações contratada esteja instalada, e cujas ações posteriores sejam passíveis de implementação na referida solução;
 - 3.5.5 Tendências sobre ameaças e vulnerabilidades, indicar possíveis contramedidas que poderão ser aplicadas no ambiente computacional do Banco a partir do uso de funcionalidades presentes na Solução de Virtualização de Aplicações contratada.
- 3.6 O Contratado deverá fornecer, planejar e implantar, sem ônus para o Banco, todos os níveis de atualização de todos os *softwares* que compõem a Solução, durante toda a vigência do Contrato.
- 3.7 A implantação das atualizações dos *softwares* poderá ser feita a pedido do Banco ou por indicação do Contratado e deverá ser realizada presencialmente em data a ser definida pelo Banco podendo ocorrer, inclusive, aos finais de semana.
- 3.8 O Contratado deverá realizar, sem ônus para o Banco, todas as manutenções preventivas indicadas nos manuais técnicos da Solução além das que julgar necessárias para o funcionamento da Solução dentro dos níveis de serviço requeridos pelo Contrato.
- 3.9 O Contratado deverá atender a notificações de incidentes de falhas ou à abertura de chamados de assistência técnica no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), informando identificador para acompanhamento dos chamados.
- 3.10 Nos dias úteis e dentro do horário comercial (de 8h às 18h), deverá ser possível abrir chamados por via telefônica gratuita, em língua portuguesa, à central de atendimento técnico do Contratado ou do fabricante. Nos demais dias e horários os chamados deverão ser abertos via correio eletrônico ou página na Internet, observados, em qualquer caso, os tempos de nível de serviço especificados no Contrato.

- 3.11 O CONTRATADO deverá disponibilizar, no mínimo, profissional especialista/certificado na solução, para atendimento às demandas, sendo responsável por, no mínimo, as seguintes atividades, dentro do horário comercial:
- 3.11.1 análise dos chamados registrados pelo CONTRATANTE no SDM para prestar atendimento ou redirecionar, caso o chamado não seja de sua alçada;
 - 3.11.2 atendimento de suporte de primeiro nível, esclarecendo dúvidas de utilização da solução e diagnosticando possíveis problemas informados;
 - 3.11.3 manter atualizados no SDM os detalhes do andamento dos chamados abertos;
 - 3.11.4 Os serviços compreendem desenvolvimento e manutenção evolutiva das atividades de serviço técnico e novas configurações na infraestrutura de virtualização da CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, aos serviços listados a seguir:
 - 3.11.4.1 Manutenção evolutiva para integração das soluções contratadas;
 - 3.11.4.2 Apoio nas definições do produto para composição de soluções;
 - 3.11.4.3 Suporte em soluções que utilizem o produto;
 - 3.11.4.4 Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria;
 - 3.11.4.5 Geração de relatórios de vistoria e análise;
 - 3.11.4.6 Apoio em implementações adicionais;
 - 3.11.4.7 Alteração da configuração na solução de virtualização de aplicativos implantadas;
 - 3.11.4.8 Workshops de conscientização de usuários;
 - 3.11.4.9 Elucidação de dúvidas técnicas de ambiente e análise de erros;
 - 3.11.4.10 Avaliação de desempenho e adequação de desempenho, melhorias nos ambientes, solução de possíveis incompatibilidades, parecer técnico e configurações recomendadas de melhores práticas;
 - 3.11.4.11 Dúvidas e suporte sobre regras gerais e inclusão de recursos correlacionados;

3.12 Níveis de Serviço

- 3.12.1 Poderão ocorrer dois tipos de solicitação de serviço:
- 3.10.1.1 Requisição – instalações, atualizações, pesquisas/consultas, relatórios, mudança/alteração de configuração visando melhoria e outras não relacionadas à resolução de incidentes.
 - 3.10.1.2 Incidente – ambiente parado, com lentidão, erro, ou seja, apresentando falha na entrega do serviço e outros relacionados às ações ou à presença de malwares no ambiente de rede da empresa.
- 3.10.2 Os níveis de serviço a serem observados serão baseados no nível de prioridade da requisição conforme descrito na tabela a seguir:

Nível de Prioridade da requisição	Descrição
1 - Alta	Requisições relativas à análise comportamental da solução solicitada e do ambiente de rede. Busca por anomalias no comportamento das estações de trabalho, smartphones e servidores de todos os tipos, análise de logs e pesquisa e identificação de ameaças.
2 - Média	Requisições de instalação, configuração, atualização e remoção de agentes e quaisquer outros componentes da solução, inclusive, alterações de políticas e regras relacionadas à solução.
3 - Baixa	Requisições para esclarecimento de dúvidas, realização de consultas e programação, geração e emissão de relatórios referentes à solução e ao ambiente de rede.

3.10.3 Os níveis de serviço a serem observados serão baseados no nível de severidade da falha conforme descrito na tabela a seguir:

Nível de Severidade	Descrição
1 - Crítica	Solução apresentando algum tipo de falha que cause a indisponibilidade – total ou parcial – de acesso aos dados de qualquer ambiente da Solução pelos sistemas do Banco.
2 - Alta	Solução apresentando algum tipo de falha que cause impacto no desempenho do acesso aos dados de qualquer ambiente da Solução pelos sistemas do Banco ou que provoque o funcionamento da Solução por meio de mecanismos de contingência. Também estão enquadradas neste nível as falhas que, de alguma forma, impeçam o acesso ao sistema de gerenciamento da Solução.
3 - Média	Solução apresentando algum tipo de falha que não cause impacto no desempenho nem no acesso aos dados de qualquer ambiente da Solução pelo sistemas do Banco nem provoque o funcionamento da Solução por meio de mecanismos de contingência.

3.10.4 O nível de severidade suplementar, ou seja, aquele que será utilizado em casos não previstos será o nível de severidade 2.

3.10.5 O serviço de assistência técnica deverá estar submetido aos requisitos do Contrato e aos parâmetros de nível de serviço descritos abaixo:

Tipo de solicitação	Prioridade / Severidade	Prazo para início do atendimento*	Prazo para resolução da solicitação*
----------------------------	--------------------------------	--	---

Requisição	1 (alta)	2 horas	8 horas
	2 (média)	4 horas	2 dias
	3 (baixa)	8 horas	1 semana
Incidente	1 (crítica)	½ hora	2 horas
	2 (alta)	1 hora	4 horas
	3 (média)	6 horas	Até 3 dias

- 3.10.6 A contabilização dos tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação será feita em horas corridas, computando-se, inclusive, as horas de dias não úteis e as que estão fora do horário comercial.
- 3.10.7 Não serão admitidas hipóteses de interrupção nem de suspensão na contabilização dos tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação.
- 3.10.8 Os tempos de atendimento inicial e de resolução da solicitação correrão paralelamente.
- 3.10.9 O tempo máximo para o atendimento inicial terá como termo inicial o momento da abertura do chamado e será consumado com o início do atendimento remoto com interação em tempo real.
- 3.10.10 Se durante o atendimento de um chamado – em decorrência dele ou não – o técnico do Contratado tomar conhecimento, por qualquer meio, de outras falhas que estejam relacionadas à falha principal, aquelas serão consideradas automaticamente abertas cabendo ao Contratado emendar o chamado já aberto com a descrição das falhas descobertas sendo que todas estarão sujeitas aos prazos da falha de maior criticidade.
- 3.10.11 O tempo máximo para a resolução da solicitação do serviço terá como termo inicial o momento da abertura do chamado e será consumado com a correção da falha e o completo reestabelecimento do serviço afetado.
- 3.10.12 Em casos excepcionais e a critério do Banco, será permitida a utilização de solução temporária visando o restabelecimento de serviços críticos do Banco. A solução temporária deverá ser solicitada e fundamentada pelo Contratado sendo que, se não for aceita pelo Banco, restará ao Contratado prosseguir com a solução definitiva nos termos do Contrato. Em qualquer caso, só serão admitidas a substituição e o uso de peças e equipamentos por outros que sejam novos e sem uso anterior.
- 3.10.13 Caso a solução utilizada para a correção da falha seja temporária, o Contratado terá o prazo do tempo de resolução da solicitação estabelecido no nível de severidade 3 para implantar a solução definitiva, que poderá ser estendido a critério do Banco. Nesse caso o termo inicial coincidirá com o termo final do prazo anterior e o chamado emendado pelo Contratado com as informações pertinentes e deverá permanecer aberto até que a solução definitiva seja implantada.

3.10.14 A correção da falha e o reestabelecimento do serviço deverão ser aferidos pelo Banco mediante testes de acesso pelos sistemas do Banco.

RASCUNHO