

ANEXO IV

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. FINALIDADE

- 1.1. Este anexo descreve as especificações dos serviços de assistência técnica, suporte técnico e níveis de serviço relacionados aos ITENS I e II deste Edital.

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS – ITEM I E ITEM II

- 2.1. Os serviços de assistência técnica e suporte técnico devem ser realizados em qualquer endereço, na cidade de Fortaleza - CE ou região metropolitana nos quais os equipamentos estejam instalados;
- 2.2. Deverá ser possível realizar a abertura de solicitações de serviços de assistência técnica e suporte técnico através de qualquer um dos canais disponíveis, 24h por dia, sete dias por semana, inclusive em dias definidos como feriado e finais de semana;
- 2.3. Deverá ser possível realizar a abertura ilimitada de solicitações de serviços de assistência técnica e suporte técnico através de qualquer um dos canais disponíveis;
- 2.4. 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;
- 2.5. Ao critério do CONTRATADO, e com a anuência do CONTRATANTE, poderão ser realizados serviços de análise e manutenção preventiva nos componentes da solução;
- 2.6. É reservado ao CONTRATANTE o direito às atualizações e evoluções das versões de todos os produtos de software e firmware que compõem a solução, durante toda a vigência do contrato, sem nenhuma cobrança ou ônus adicional;
- 2.7. Os serviços de suporte técnico e assistência técnica deverão cobrir, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 2.7.1. Realizar a identificação de incidentes, soluções de contorno e problemas técnicos nos componentes e solucionar os mesmos;
 - 2.7.2. Determinar a causa raiz e prover solução para os incidentes abertos junto ao centro de atendimento técnico do FABRICANTE;
 - 2.7.3. Prevenir o surgimento de problemas técnicos nos produtos e auxiliar na solução deles, caso ocorram;
 - 2.7.4. Recomendar, orientar, apoiar e executar tarefas que envolvam a atualização de microcódigos, firmwares, drivers e softwares utilitários, quando se aplicar;
 - 2.7.5. Recomendar, orientar, apoiar e executar tarefas que envolvam a alteração, customização e adaptação de configurações;
 - 2.7.6. Recomendar, orientar, apoiar e executar tarefas que envolvam a instalação, desinstalação e substituição de módulos e componentes;

- 2.7.7. Recomendar e apoiar atividades que envolvam a instalação, reinstalação e desinstalação de quaisquer componentes da solução;
- 2.7.8. Fornecer e substituir quaisquer componentes que fazem parte da solução e que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado;
- 2.7.9. Recomendar, apoiar, orientar e executar a implementação e customização de funcionalidades de quaisquer componentes da solução, inclusive novas funcionalidades que eventualmente venham a fazer parte desta;
- 2.7.10. Desligamento e/ou reativação programada da solução, por ocasião da realização de testes/simulações de recuperação de desastres ou por outros motivos para os quais o CONTRANTE julgue necessário a presença do CONTRATADO para executar o desligamento ou reativação da solução, de forma segura e controlada;
- 2.7.11. Realizar o atendimento de chamados relacionados a dúvidas, falhas, mudanças, customizações e demais aspectos relacionados aos serviços prestados;
- 2.7.12. Quaisquer outras intervenções na solução, de forma a assegurar o bom funcionamento dela, e de acordo com as necessidades do CONTRATANTE;
- 2.7.13. Garantir o atendimento dos níveis de serviço exigidos neste Edital, no Contrato e seus anexos.

3. GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO – ITEM I E ITEM II

3.1. O CONTRATADO deverá disponibilizar trimestralmente, 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 de série do componente envolvido;
- 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. Ao critério do CONTRATANTE, o CONTRATADO deverá realizar reuniões com periodicidade mínima trimestral 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.

4. ITEM I

4.1. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E SUPORTE TÉCNICO – ITEM I

4.1.1. **Os serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico têm duração de 60 (sessenta) meses, a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória 2 (TAP2);**

4.1.2. Imediatamente após a emissão do TAP2 o CONTRATADO deverá disponibilizar ao CONTRATANTE canais 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:

4.1.2.1. Sítio na Internet;

4.1.2.2. Telefone com discagem gratuita (0800), com atendimento na língua portuguesa.

4.2. NÍVEIS DE SERVIÇO

4.2.1. O tempo para resolução de solicitações/chamados será determinado em função do nível de severidade das falhas ocorridas e deverá ser contabilizado a partir do registro da ocorrência junto à central de atendimento do FABRICANTE, que deverá fornecer número de registro da solicitação de suporte técnico e/ou assistência técnica;

4.2.2. 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	Equipamento Parado	Computador servidor parado, com interrupção total dos serviços corporativos.
2	Equipamento Afetado	Todos os outros eventos que não se enquadram no nível de severidade 1.
3	Melhorias, atividades	Atualização de firmware, softwares e hardwares de equipamentos que compõem a solução, intervenções e

programadas e atualizações da solução	ajustes nos componentes que integram a solução, desligamento e reativação dos equipamentos e intervenções na infraestrutura de cabeamento estruturado.
---------------------------------------	--

- 4.2.2.1. O CONTRATADO deverá solucionar falhas de Nível de Severidade 1 em até 6h (seis horas);
- 4.2.2.2. O CONTRATADO deverá solucionar falhas de Nível de Severidade 2 em até 10h (dez horas);
- 4.2.2.3. O CONTRATADO deverá atender às demandas de melhoria e atualizações da solução em até 30 (trinta) dias úteis;
- 4.2.2.4. O CONTRATADO deverá atender solicitações de desligamento e reativação programada da solução em até 72h.

4.3. CENTRO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

- 4.3.1. O CONTRATADO deverá possuir Centro de Atendimento Técnico no município de Fortaleza - CE ou na sua região metropolitana, compreendendo pelo menos uma das seguintes modalidades:
 - 4.3.1.1. Centro de atendimento técnico do FABRICANTE dos componentes da solução;
 - 4.3.1.2. Centro de atendimento técnico do próprio CONTRATADO, caso o CONTRATADO não seja o fabricante dos componentes da solução;
 - 4.3.1.3. Centro de atendimento técnico com técnico residente, credenciado pelo FABRICANTE dos componentes da solução.
- 4.3.2. O CONTRATADO deverá possuir no seu Centro de Atendimento Técnico, quantidade e diversidade de componentes e partes suficientes para solucionar problemas nos componentes da solução, observados os níveis de serviços constantes deste Edital.

5. ITEM II

5.1. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E SUPORTE TÉCNICO – ITEM II

- 5.1.1. **Os serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico têm duração de 60 (sessenta) meses, a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória 2 (TAP2) do ITEM I;**
- 5.1.2. Imediatamente após a emissão do Termo de Aceitação Provisória 2 (TAP2) do ITEM I o CONTRATADO deverá disponibilizar ao CONTRATANTE canais para abertura de chamados de Suporte Técnico e Assistência Técnica diretamente com o FABRICANTE Broadcom\VMware. Deverão ser disponibilizados no mínimo os seguintes canais de atendimento:
 - 5.1.2.1. Sítio na Internet;
 - 5.1.2.2. Telefone com discagem gratuita, com atendimento na língua portuguesa.

5.2. NIVEIS DE SERVIÇO

- 5.2.1. O tempo para resolução de solicitações/chamados será determinado em função do nível de severidade das falhas ocorridas e deverá ser contabilizado a partir do registro da ocorrência junto à central de atendimento do FABRICANTE, que deverá fornecer número de registro da solicitação de Suporte Técnico e/ou Assistência Técnica;
- 5.2.2. 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	Tempo de atendimento
1	Até 30 minutos, horário 24x7
2	Até 4 horas, horário comercial, dias úteis
3	Até 8 horas, horário comercial, dias úteis
4	Até 16 horas, horário comercial, dias úteis

- 5.2.3. **SEVERIDADE 1** – quando ocorre a perda ou paralisação de serviços relevantes prestados pelo CONTRATANTE ou atividades exercidas por ele, configurando-se como emergência. Uma solicitação de serviço de Severidade 1 pode possuir uma ou mais das seguintes características:
- 5.2.3.1. Dados corrompidos;
- 5.2.3.2. Uma função crítica não está disponível;
- 5.2.3.3. O sistema se desliga repentinamente causando demoras excessivas e intermitências para utilização de recursos;
- 5.2.3.4. O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização.
- 5.2.4. **SEVERIDADE 2** – quando se verifica uma grave perda de funcionalidades em programas ou sistemas do CONTRATANTE, inexistindo alternativas de contorno, sem, no entanto, interromper em sua totalidade a prestação do serviço;
- 5.2.5. **SEVERIDADE 3** – quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades em programas ou sistemas do CONTRATANTE, causando apenas inconveniências para a devida prestação dos serviços;
- 5.2.6. **SEVERIDADE 4** – quando se verifica como necessária a prestação de informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação ou funcionalidades de programas, porém sem prejudicar diretamente a operação dos programas ou CONTRATANTE;
- 5.2.7. O nível de severidade será atribuído pelo CONTRATANTE no momento da abertura do chamado;
- 5.2.8. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA para a disponibilização da solução, serão desconsiderados os períodos em que o CONTRATANTE estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.