

RFP 2024/018
ANEXO V – ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

1. FINALIDADE

Este anexo descreve requisitos de assistência e suporte técnico envolvidos na contratação do **serviço de testes sintéticos** para monitoramento de sistemas Web e Mobile do Banco do Nordeste do Brasil.

De modo a detalhar os requisitos de assistência e suporte técnico, este documento abrange os seguintes aspectos:

- A descrição dos itens cobertos pela assistência técnica e suporte técnico;
- A descrição dos tempos de atendimento, compreendendo classificação dos incidentes/problemas, segundo o nível de severidade e especificação dos tempos de atendimento de chamados e restabelecimento das funcionalidades do serviço.

2. ESPECIFICAÇÕES DA COBERTURA DA ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

O não atendimento a qualquer das exigências, por completo ou em parte, sujeitará o CONTRATADO à aplicação de sanções contratuais.

2.1. Descrição

2.1.1. O CONTRATADO vencedor deverá prestar assistência e suporte técnico para a serviço, os quais devem contribuir para sua manutenção do pleno e seu correto funcionamento, através das seguintes modalidades de atuação:

2.1.1.1. Proativa: Identificação de problemas potenciais, sugestão de melhorias e novas formas de implementação, análises quantitativas e qualitativas, relatórios gerenciais e acompanhamento da prestação de assistência e suporte técnico;

2.1.1.2. Reativa: Atendimento e providências na ocorrência de incidentes, notificando falhas na prestação do serviço, quando se verifique indisponibilidade, incompatibilidade entre comportamento observado e especificações técnicas, implementação de funcionalidades suportadas, configurações inadequadas, ou outras circunstâncias.

2.1.2. Não haverá limitação na quantidade de solicitações durante a vigência contratual.

2.2. Duração

Todos os requisitos objeto deste Anexo deverão ser plenamente atendidos por um período MÁXIMO da vigência contratual, contados a partir de cada TEC (Termo de Entrega de Cenário). O pagamento será proporcional à quantidade de TEC's emitidos.

2.3. Expensas

RFP 2024/018
ANEXO V – ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

Todos os requisitos objeto deste Anexo deverão ser plenamente atendidos sem nenhum custo adicional para o BANCO.

2.4. Cobertura de assistência técnica

2.4.1. A assistência técnica deverá contemplar as seguintes atividades:

2.4.1.1. Prevenir sobre o surgimento de problemas técnicos nos serviços e solucioná-los, caso ocorram;

2.4.1.2. Determinar e solucionar incidentes abertos junto ao Contratado;

2.4.1.3. Quaisquer outras intervenções, de forma a assegurar o bom funcionamento do serviço, de acordo com as necessidades do Banco;

2.4.1.4. Fornecimento e substituição de quaisquer itens que façam parte do serviço contratado e que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do Banco.

2.5. Cobertura de Suporte Técnico

2.5.1. Entende-se por suporte técnico, as atividades que não são compreendidas pela Assistência Técnica, isto é, atividades técnicas previamente planejadas.

2.5.2. O suporte técnico deverá contemplar, no mínimo, as seguintes atividades:

2.5.2.1. Implementação de funcionalidades e melhorias contínuas que sejam suportadas pelo serviço e não geram ônus adicionais.

2.5.2.2. Substituição de cenários de testes, quando solicitado pelo Banco, limitadas a 6 (seis) substituições por ano.

2.5.2.3. Alteração e adaptação de configurações e códigos de programação (*scripts*), com o objetivo de adequar os testes automatizados, conforme ocorram alterações nas aplicações e/ou sítio do internet banking.

2.5.2.4. Atualizar e/ou trocar de versão de softwares/páginas que venham a afetar a eficácia dos testes, quando ocorrer alterações por parte do Banco. Dessa forma, o CONTRATADO deverá adaptar-se às essas mudanças, às suas expensas, sem custos adicionais para o Banco.

2.6. Horário de atendimento de Suporte e Assistência Técnica

a. O CONTRATADO deverá atender a notificações de incidentes de falhas ou à abertura de chamados para serviço de suporte e assistência técnica no regime

RFP 2024/018
ANEXO V – ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

- de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365).
- b. O CONTRATADO deverá disponibilizar, no mínimo, três meios para registro de chamados:
- a. número de telefone nacional.
 - b. número móvel com WhatsApp corporativo para o NOC/SOC.
 - c. portal disponível na Internet com acesso por meio de navegador web com uso de requisitos que garantam a segurança, por exemplo, uso de criptografia na conexão (SSL), entre outros controles.
- c. Para cada chamado aberto a contratada deverá informar identificador único para acompanhamento do andamento e solução do mesmo, por parte da equipe do BANCO responsável pela gestão contratual.
- d. Para atendimento dos chamados devem ser observados os tempos de atendimento e restabelecimento especificados no item “Prazos de reestabelecimento do serviço” deste documento.
- e. Os chamados devem ser registrados e acompanhados em língua portuguesa do Brasil.
- f. As chamadas telefônicas direcionadas ao número nacional do Contratado deverão ser atendidas no regime 24x7x365.
- g. Não haverá limites quanto à quantidade e frequência de chamados durante a vigência contratual.
- h. O Contratado deverá disponibilizar consulta em seu portal web para todos os chamados registrados e informações relevantes tais como data de abertura, descrição, solução, entre outros.
- i. Na data de assinatura do contrato, deverá ser disponibilizada uma lista de recorrência com o contato dos gestores responsáveis pelo contrato de acordo com a severidade:

Lista de Recorrência				
Nível	Área	Nome	Telefone	Situação de acionamento
1	Atendimento técnico			24 horas por dia e 7 dias por semana
2	Gestor Técnico			Informações adicionais e necessidade de escalonar níveis de prioridades (Produção afetada ou parada)
3	Supervisor Gestão Técnica			Transcorrido prazo de reparo contratado.

2.7. Classificação dos chamados de assistência técnica

RFP 2024/018
ANEXO V – ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

O Contratado deverá acatar a classificação dos chamados de assistência técnica de acordo com a descrição abaixo, ficando a critério do Banco a classificação de cada chamado:

- 1 – Produção Parada: Componente do serviço sem funcionamento, implicando em interrupção do funcionamento para o todo ou parte do serviço.
- 2 – Produção Afetada: Todos os outros eventos que não se enquadram na classificação anterior.

2.8. Prazos de reestabelecimento do serviço (assistência técnica)

- a. O Contratado deverá obedecer aos prazos para restabelecimento do funcionamento do serviço, em função da classificação do nível de severidade da ocorrência, de acordo com o especificado abaixo:
 - 1 – Produção Parada: 4 (quatro) horas, a partir da abertura do chamado;
 - 2 – Produção Afetada: 8 (oito) horas, a partir da abertura do chamado.
- b. O serviço será considerado restabelecido somente quando estiverem integralmente operacionais, incluindo os serviços redundantes, todas as funcionalidades implementadas até a ocorrência do evento que ocasionou o chamado técnico, a critério do Banco;
- c. A classificação do nível de severidade do chamado ficará a critério do Banco.

2.9. Prazos de Atendimento para Suporte Técnico

- 2.9.1.** O Contratado deverá obedecer ao prazo de 5 (cinco) dias úteis para o atendimento de chamados de suporte técnico, contados a partir da disponibilização do sistema pelo Banco para realização das alterações para adequação do serviço de testes.
- 2.9.2.** O prazo poderá ser estendido para 15 (quinze) dias úteis caso o contratado justifique a complexidade da demanda e seja acatada pelo Banco.

2.10. Reuniões de Acompanhamento

O Contratado poderá ser solicitado, à critério do Banco, a realizar, durante todo o período de assistência e suporte técnico, reuniões para posicionamento e acompanhamento do serviço de prestação de assistência e suporte técnico, incluindo ações relacionadas a:

- a. Prevenção sobre o surgimento de problemas técnicos no serviço;

RFP 2024/018
ANEXO V – ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

- b. Discussões sobre evolução e melhorias nos serviços;
- c. Apresentação das métricas coletadas, indicando resultados dos testes, horários de maior quantidade de falhas, lentidões, entre outros indicadores;
- d. Sugestões e apoio na definição de novas implementações;
- e. Acompanhamento e priorização de chamados eventualmente abertos;
- f. Planejamento de capacidade e análise qualitativa de padrões de operações.

3. Requisitos de qualificação do contratado

3.1. Experiência

- 3.1.1.** O CONTRATADO deverá possuir experiência e estar qualificado para implantar e manter adequadamente o serviço em sua completude.

3.2. Perfil Técnico

- 3.2.1.** Os membros da equipe de assistência e suporte do CONTRATADO deverão possuir certificações em nível adequado do serviço no momento da assinatura do contrato.
- 3.2.2.** As certificações devem englobar principais assuntos e funcionalidades do serviço e deverão ser de nível intermediário ou superior. Não serão aceitas apenas certificações de entrada.
- 3.2.3.** Os documentos de certificação devem ser apresentados na versão original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório.
- 3.2.4.** Os membros da equipe de assistência e suporte do CONTRATADO deverão ter experiência comprovada em trabalhos similares, com apresentação de documento timbrado emitido pelo(s) cliente(s), contemplando a descrição geral dos serviços prestados, datas inicial e final de execução dos serviços, área responsável da parte do cliente, nome e telefone para contato por parte do cliente e avaliação sucinta dos resultados.

- 4.** Quaisquer intervenções oriundas das tarefas de Assistência e Suporte supracitadas deverão ser precedidas de planejamento por parte do CONTRATADO, devendo este preencher os modelos de Requisições de Mudanças (RDMs) disponibilizados pelo BANCO, de acordo com o fluxo de Gerência de Mudanças adotado no BANCO.