

**ANEXO II**  
**ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**1. FINALIDADE**

Este anexo descreve as especificações técnicas dos serviços e seus níveis mínimos relacionados à Contratação de serviços de suporte, manutenção e assistência técnica do software BMC Control-M.

O Banco do Nordeste possui (possuirá os itens D, E e F) as licenças a seguir relacionadas e os serviços devem incluir suporte, manutenção e assistência técnica para todas as licenças durante a vigência do contrato.

<b>Item</b>	<b>Software</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Tipo de Licença</b>
A	Control-M (Base)	per enterprise	1	PERPETUAL
B	Control-M Platform (Task)	per task	17.500	PERPETUAL
C	Control-M Managed File Transfer Enterprise (Task)	per task	17.500	PERPETUAL
D	Control-M Workload Change Manager	per task	17.500	PERPETUAL
E	Control-M—Workload Archiving	per task	17.500	PERPETUAL
F	Control-M Workflow Insights	per task	17.500	PERPETUAL

De modo a detalhar os requisitos técnicos envolvidos com a contratação em pauta, este documento abrange os seguintes aspectos:

- A descrição dos serviços de suporte técnico;
- A descrição dos níveis de serviço exigidos;
- Os parâmetros indicativos dos níveis de serviços exigidos, compreendendo:
  - Tabela de classificação dos problemas segundo o nível de severidade;
  - Tabela de especificação dos tempos de solução dos problemas.

Os requisitos para prestação dos serviços especificados neste Anexo 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 tabela do tópico seguinte apresenta definições e requisitos relacionados aos serviços de suporte técnico e níveis de serviço a serem cumpridos pelo CONTRATADO.

**2. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>2.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS</b>	
2.1.1. Descrição	O CONTRATADO deverá prestar serviços de suporte técnico para a solução, os quais devem garantir a manutenção do pleno e correto funcionamento da mesma, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, a implementação de serviços e negócios do Banco.
2.1.2. Duração	Todos os requisitos objetos deste Anexo deverão ser plenamente atendidos durante todo o período de vigência contratual.
2.1.3. Responsabilidades e despesas	Todos os requisitos objetos deste Anexo deverão ser plenamente atendidos sem nenhum ônus adicional para o Banco.
	O CONTRATADO é responsável por todos os componentes da solução, mesmo que tenham sido adquiridos de terceiros.
<b>2.2. OTIMIZAÇÃO</b>	

ESPECIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
<p>2.2.1 Customização e otimização do processamento de jobs do BNB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) O CONTRATADO deverá atualizar a versão do Software existente, propondo melhorias de otimização dos Jobs em execução, bem como a usabilidade de novas funcionalidades em versões mais atuais.</li> <li>b) O CONTRATADO deverá customizar e prestar apoio para a utilização das funcionalidades dos módulos de Control-M Workload Change Manager, Control—Workload Archiving e Control-M Workflow Insights.</li> <li>c) O CONTRATADO deverá fazer Assessments / health check – para melhorias de otimização, revisão de Jobs “Dummy”, se possível, demonstrar a possibilidade de redução de Jobs, para otimização de performance da execução do conjunto de Jobs.</li> <li>d) O CONTRATADO deverá fazer uso das soluções BMC para assegurar a otimização das janelas de produção verificando se os jobs têm os recursos necessários prévios para a sua execução, gerenciando assim proativamente o uso de recursos de CPU e Memória do processamento Mainframe;</li> <li>e) O CONTRATADO deverá fazer uso das soluções BMC para organizar o processamento dos jobs dentro da janela de produção, evitando que haja consumo de recursos desnecessários de processamento para jobs cujos pré-requisitos não estejam prontos para execução.</li> <li>f) O CONTRATADO deverá oferecer serviços/tecnologias que permitam a otimização da janela de produção fazendo uso das informações do histórico de execução dos jobs orquestrados pelo BMC Control-M para priorizar a fila de jobs para execução</li> <li>g) O CONTRATADO deverá priorizar o processamento batch com base nas políticas e metas de negócios e selecionar automaticamente primeiro os trabalhos mais urgentes, sem sobrecarga do sistema;</li> <li>h) O CONTRATADO deverá, se possível, minimizar os picos de processamento médios contínuos de 4 horas (R4HA), com ou sem limite, para reduzir os custos mensais de licenciamento existente;</li> <li>i) O CONTRATADO deverá configurar relatórios para insights em tempo real sobre o progresso da execução batch, possíveis problemas, atrasos e tendências de pico de uso;</li> </ul>
<p>2.3. SUPORTE TÉCNICO</p>	
<p>2.3.1. Cobertura</p>	<p>O suporte técnico dos componentes do software <i>BMC Control-M (Control-M Platform, Control-M Managed File Transfer Enterprise, Control-M Workload Change Manager, Control—Workload Archiving e Control-M Workflow Insights)</i> deverá contemplar as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Interagir com o fabricante para a abertura e tratamento de chamados, assim como para a obtenção de patches de correções, atualizações de versões e correção de bugs;</li> <li>b. Prevenir o surgimento de problemas técnicos nos produtos e solucionar os mesmos, caso ocorram;</li> <li>c. Determinar a causa e prover solução para os incidentes abertos junto ao Centro de Suporte Técnico do CONTRATADO, nos termos desta RFP;</li> <li>d. Comunicar e fornecer correções para componentes que fazem parte da solução que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento em desacordo com o esperado, a critério do Banco;</li> </ul>

ESPECIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Comunicar e fornecer atualizações de versões de software para os componentes fornecidos no escopo desta RFP;</li> <li>f. Fornecer o suporte necessário para a instalação de novas versões e migrações necessárias;</li> <li>g. Fornecer orientações quanto a alterações de configurações, bem como implementações de novas funcionalidades;</li> <li>h. Fornecer quaisquer outras orientações que visem assegurar o bom funcionamento da ferramenta, de acordo com as necessidades do Banco.</li> </ul>
2.3.2. Horário de atendimento	O CONTRATADO deverá acatar as notificações de incidentes de falhas e realizar o registro de abertura de chamados de suporte técnico 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.
2.3.3. Canais de abertura de chamados	No horário comercial (dias úteis de 08h às 18h), deverá ser possível abrir chamados telefônicos notificando incidentes em língua portuguesa, via 0800 nacional, à central de atendimento técnico do CONTRATADO ou do fabricante, nos termos desta RFP. Nos demais dias e horários (fora do expediente comercial), os chamados deverão ser abertos via correio eletrônico, ou <i>site</i> na Internet, observados os tempos de atendimento abaixo especificados.
2.3.4. Sistemática de atendimento de chamados	O CONTRATADO atenderá, de forma remota, os chamados de suporte técnico abertos pelo Banco.
2.3.5. Atendimento de chamados no Banco	O CONTRATADO está obrigado a disponibilizar especialista para atendimento nas dependências do Banco, em Fortaleza-CE, caso não tenha obtido êxito de forma remota. Permanecem válidas todas as condições relativas aos tempos de atendimento de chamados.
2.3.6. Informações de controle	O CONTRATADO deverá fornecer mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, relatório de chamados, com ou sem abertura de chamados no mês, contendo, no mínimo, as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identificador do chamado;</li> <li>b. Data e hora de abertura do chamado;</li> <li>c. Responsável pela abertura do chamado;</li> <li>d. Atendente do chamado;</li> <li>e. Nível de severidade adotado;</li> <li>f. Tempo do primeiro retorno do especialista responsável pelo chamado;</li> <li>g. Tempo total do chamado;</li> <li>h. Causa do chamado;</li> <li>i. Solução adotada</li> </ul>
<b>2.4. NÍVEIS DE SERVIÇOS</b>	
2.4.1. Classificação dos chamados de suporte técnico	O CONTRATADO deverá acatar a classificação dos chamados de suporte técnico definida pelo Banco, baseada no nível de impacto dos eventos geradores dos chamados para os negócios do Banco, de acordo com a descrição seguinte: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Crítica:</b> chamados referentes a situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela <b>existência de sistema parado</b>;</li> <li>2. <b>Alta:</b> Quando se tem uma situação de <b>alto impacto</b> associado ao uso do produto;</li> <li>3. <b>Média:</b> Quando se tem um problema de <b>baixo impacto</b> ou para aqueles problemas que se apresentam de maneira intermitente;</li> <li>4. <b>Baixa:</b> Quando o chamado tiver por objetivo formular perguntas com o objetivo de <b>sanar dúvidas</b> quanto ao uso ou à implementação do produto.</li> </ol>
2.3.2. Tempo de resolução do chamado	O CONTRATADO deverá obedecer aos tempos de resolução dos chamados de suporte técnico em função da classificação do nível de severidade da

ESPECIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
	<p>ocorrência, de acordo com o especificado abaixo, contando a partir da abertura do chamado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Crítica: até 01 (uma) hora corrida;</li> <li>b. Alta: até 02 (duas) horas corridas;</li> <li>c. Média: até 04 (quatro) horas úteis (considerando horário comercial);</li> <li>d. Baixa: até 12 (doze) horas úteis (considerando horário comercial).</li> </ul>

### 3. SERVIÇO DE CONSULTORIA

- 3.1. As horas de consultoria serão para ajustes, otimização, configurações, auxílios e dúvidas que possam ser necessárias durante a vigência do contrato.
- 3.2. A quantidade de horas estimadas será de 900h que poderá ser utilizada durante a vigência do contrato.
- 3.3. As horas de consultoria poderão ser consumidas, durante a vigência do contrato, por um técnico devidamente certificado da fabricante ou subcontrato da fabricante, lotado de maneira presencial ou remoto, a critério da CONTRATANTE, no ambiente do CONTRANTE.
- 3.4. O CONTRATANTE deverá emitir uma ordem de serviço (OS), com 15 (quinze) dias de antecedência, no mínimo, contendo as informações de data de início, descrição do serviço, premissas e requisitos para o serviço, lista de atividades, entregas previstas, a quantidade de horas de serviço previstas.
- 3.5. O CONTRATADO deve apresentar o certificado do técnico responsável pela OS antes de iniciar os serviços.
- 3.6. O CONTRATANTE poderá emitir OS complementar, em caso, de necessidade de ajustes nas informações contidas na OS original.
- 3.7. O cálculo da quantidade de horas de consultoria deverá levar em conta os seguintes componentes:
- Quantidade de horas necessárias para execução total do serviço;
  - Lista de atividades a serem desempenhadas
- 3.8. As despesas referentes à passagem, alimentação, locomoção e hospedagem serão custeadas pelo CONTRATADO
- 3.9. O registro da OS deverá ser por meio de portal Web, e-mail.