

1. REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E NÍVEIS DE SERVIÇO

1.1. O Contratado deverá prestar serviços de assistência técnica, obrigando-se a manter os equipamentos em condições de pleno e correto funcionamento da Solução, prevenindo e corrigindo falhas que ponham em risco, com qualquer grau de severidade, a disponibilidade de serviços e negócios do BNB.

1.2. 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.

1.3. Até a emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAP1), não caberá ao Banco qualquer responsabilidade sobre eventuais custos decorrentes de serviços de garantia e assistência técnica que venham a ser necessários para a devida entrega e conferência da Solução.

1.4. O serviço de assistência técnica da Solução deverá ser prestado on-site, ou seja, de forma presencial nos locais da implantação da Solução.

1.5. A equipe técnica deve possuir conhecimentos técnicos, habilidades adequadas e materiais (ferramentas, cabos, adaptadores, documentos, entre outros) necessários para prestação do serviço.

1.6. A equipe técnica deve manter a conformidade com as normas e padrões relevantes da indústria, garantindo a qualidade e segurança do serviço.

1.7. O contratado deverá garantir acesso do contratante ao sítio na internet do fabricante dos equipamentos, com direito a consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários, download de atualizações de manuais, microcódigos, firmwares, drivers e demais informações sobre detalhes técnicos dos equipamentos.

ANEXO VI – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

1.8. O contratado deverá manter estoque de equipamentos, componentes ou materiais substituídos, sendo responsável pela reposição do estoque e das despesas inerentes, tais como armazenamento, envio e recebimento de quaisquer peças, entre outras.

1.9. A cobertura da garantia da Solução e os serviços de assistência técnica deverão ser prestados sem nenhum tipo de ônus adicional para o Banco.

1.10. Não haverá limitação na quantidade de chamados durante a vigência contratual.

1.11. O serviço de assistência técnica da Solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes atividades:

1.11.1. Atuar para prevenir e corrigir falhas na Solução de forma a assegurar seu bom funcionamento, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital;

1.11.2. Realizar sistematicamente inspeção, monitoramento e diagnóstico, com o objetivo de mitigar problemas, falhas ou desgastes dos componentes com periodicidade mínima anual, conforme previamente autorizado pelo Banco, constando de testes, medições e autodiagnóstico, aplicadas com risco controlado.

1.11.3. Determinar e solucionar incidentes abertos junto ao Contratado;

1.11.4. Fornecer, instalar, substituir e desinstalar 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;

1.11.5. Realizar a atualização (upgrade) dos softwares da Solução, a critério do Banco;

ANEXO VI – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

1.11.6. Realizar a atualização (upgrade) do microcódigo (firmware) dos componentes da Solução, a critério do Banco;

1.11.7. Atuar para prevenir e corrigir falhas na Solução, tanto para os softwares quanto para os hardwares envolvidos, de forma a assegurar o bom funcionamento da mesma, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital.

1.12. 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, durante 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano (24x7x365), informando identificador único para acompanhamento de cada chamado, observando os tempos de níveis de serviços especificados no Contrato.

1.13. O Contratado deverá disponibilizar página na internet, protegida por método seguro de autenticação e autorização, com senha, para abertura de chamados técnicos e acompanhamento do atendimento.

1.14. Os chamados poderão também ser abertos via mensagens de correio eletrônico.

1.15. Nos dias úteis e dentro do horário comercial (8h às 18h), deverá também ser possível abrir chamados através de ligações telefônicas notificando incidentes, via 0800 nacional, à central de atendimento técnico do Contratado ou do fabricante.

1.16. Para abertura e acompanhamento de chamados o idioma a ser utilizado deverá ser o Português.

1.17. Deverão ser enviados periodicamente ao gestor do contrato relatório gerencial com a listagem de todos os atendimentos de chamados, apresentando, no mínimo, identificador único, data e hora do chamado, descrição, solução, resultados, nível de severidade e tempos de atendimento. Ademais, deve

ANEXO VI – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

apresentar um resumo com o total de chamados técnicos registrados no período solicitado, resumo dos chamados atendidos fora do prazo de solução e planos de ação, pendências e recomendações de melhorias identificadas no período.

1.18. A assistência técnica assistida (com compartilhamento de tela), via internet, poderá ocorrer a critério do Banco e mediante condições por ele definidas.

1.19. Em atendimentos que resultem em substituição de hardwares, os mesmos deverão ser idênticos ou superior ao defeituosos e em boas condições de uso.

1.20. Níveis de Serviço

1.20.1. O quadro a seguir detalha os tempos (em horas) máximas para o restabelecimento da solução em função do nível de severidade da ocorrência.

Nível de Severidade	Tempo de Restabelecimento da Solução (horas)
1	4(quatro)
2	8(oito)
3	12(doze)

1.20.2. O tempo de restabelecimento da Solução será contado a partir da ciência do fato pelo Contratado o que poderá ocorrer por ocasião da abertura de chamado por parte do Banco. As horas serão contadas de forma corrida, ou seja, sem interrupção ou suspensão, computando-se, inclusive, as horas de dias não úteis e as que estão fora do horário comercial.

ANEXO VI – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

1.20.3. O quadro a seguir detalha a classificação dos incidentes e problemas (falhas) em função do nível de severidade da ocorrência:

Nível da Severidade		Descrição
1	Solução parada	Solução de rede de armazenamento (SAN) totalmente indisponível, incluindo sítios 01 e 02, com interrupção total de serviços corporativos, sem possibilidade de acionamento da contingência.
2	Solução muito afetada	Problema de alto impacto em que a produção continua, mas de maneira significativamente prejudicada. Solução funcionando deficientemente. Apenas 1 (um) sítio funcionando a contento. Solução apresentando qualquer falha que limite, em qualquer nível, seu desempenho ou a sua disponibilidade.
3	Solução pouco afetada	Demais falhas apresentadas pela Solução.

1.20.4. A fim de possibilitar a prestação dos serviços de assistência técnica dentro dos níveis de serviços contratados, o Contratado deverá assegurar a existência, na localidade de Fortaleza-CE, durante a vigência do contrato, de pelo menos um dos tipos de centro de atendimento abaixo:

1.20.4.1. Centro de atendimento técnico do fabricante (caso seja o licitante) ou do próprio licitante (credenciado pelo fabricante);

1.20.4.2. Empresa autorizada (credenciada pelo licitante e homologada pelo fabricante);

RFP 2024/024

ANEXO VI – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

1.20.4.3. Técnicos residentes (credenciados pelo licitante e homologados pelo fabricante).

RASCUNHO

2. REQUISITOS DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

2.1. O serviço de suporte técnico terá como escopo a elucidação de questões técnicas apresentadas pelo BNB, tendo em vista a melhoria dos vários aspectos da Solução, incluindo questões relacionadas ao desempenho, administração e gerenciamento da Solução.

2.2. O Contratado deverá dirimir dúvidas, solucionar problemas operacionais e prestar quaisquer informações relativas ao funcionamento dos equipamentos.

2.3. O serviço de suporte técnico da Solução poderá ser prestado de forma remota, preferencialmente por meio da plataforma Microsoft Teams. O serviço poderá ser prestado, eventualmente, de forma presencial mediante solicitação do BNB e sem qualquer ônus adicional.

2.4. As reuniões virtuais poderão ser gravadas a critério exclusivo do BNB e mediante aviso prévio aos participantes.

2.5. O BNB poderá solicitar a elaboração de relatórios técnicos, os quais deverão conter as análises e informações sobre a questão técnica apresentada e que deverão ser entregues por meio eletrônico.

2.6. Os serviços de suporte técnico da Solução deverão ter início a partir da emissão do Termo de Aceitação Provisória 1 (TAD1) e deverão permanecer disponíveis até o final do contrato.

2.7. O Contratado deverá acolher as questões endereçadas pelo BNB por meio eletrônico e registrar a demanda que será acompanhada tendo em vista o prazo e o status do atendimento.

2.8. O serviço de suporte técnico deverá contemplar, no mínimo, as seguintes atividades:

ANEXO VI – SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO

- 2.8.1.** Atuar para esclarecer dúvidas técnicas sobre qualquer componente da Solução tendo em vista as melhores práticas recomendadas pelo fabricante.
- 2.8.2.** Atuar para elaborar cenários que contemplem modificações na Solução tendo em vista a melhoria no desempenho e no gerenciamento da Solução.
- 2.8.3.** Registrar todas as consultorias abertas pelo BNB documentando o seu teor, data de abertura, prazo previsto para atendimento e data de fechamento.
- 2.8.4.** Elaboração de relatórios técnicos, a pedido do BNB.
- 2.8.5.** Subsidiar a consultoria indicando e fornecendo as fontes documentais que embasem as respostas.
- 2.9.** A abertura de demandas deverá ser possível nos dias úteis e dentro do horário comercial (8h às 17h).
- 2.10.** A consultoria deverá ser prestada em língua portuguesa.
- 2.11.** O prazo de atendimento para solicitações de suporte técnico é de 5 (cinco) dias úteis.